ESTIMATES

Canadian Transportation Agency

Performance Report

For the period ending
March 31, 2001

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/31-2001
ISBN 0-660-61678-5

102-01213/

Foreword

In the spring of 2000 the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Earlier this year, departments and agencies were encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on results – benefits to Canadians – not on activities. It sets the department's performance in context and associates performance with earlier commitments, explaining any changes. Supporting the need for responsible spending, it clearly links resources to results. Finally the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

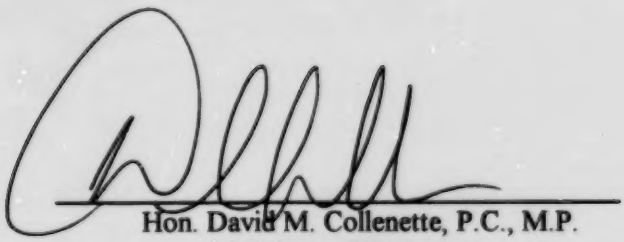
In performance reports, departments strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organization according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp
Comments or questions can be directed to this Internet site or to:
Results Management and Reporting Directorate
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A 0R5
Tel.: (613) 957-7167 – Fax: (613) 957-7044

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Performance Report

For the
period ending
March 31, 2001



Hon. David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport

Table of Contents

Section I: Chairman's Message 1
Executive Summary 2

Section II: Departmental Performance 5
Societal Context 5
Objective 5
Strategic Priorities 5
Social and Economic Factors 6
Performance Results Expectations 6
Chart of Key Results Commitments 8
Performance Accomplishments 9
General 9
Decisions 9
Alternative Dispute Resolution 10
Essential Regulation 10
Protection of Consumers and Carriers 11
Accessible Transportation 13
Western Grain 15
Advice to Government 16
Review of the Act 16
Extraordinary Advice 16

Section III: Financial Performance 17
Financial Performance Overview 17
Financial Summary Tables 17

Section IV: Overview 19
Mandate, Vision and Mission 19
Mission Statement 19
Business Line, Organization and Program Composition 19

Section V: Other Information 21
A. Agency Annual Reports 21
B. Contacts for Further Information 21
C. Legislation Administered 21
D. Topic Index 23

Section I: Chairman's Message

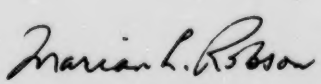
The Canadian Transportation Agency (the Agency) continued to act as a fair and transparent regulator and quasi-judicial tribunal making decisions on a wide range of economic matters involving federally regulated air, rail and marine transportation. It works closely with transportation providers and users to help maintain and improve Canada's transportation industry. In 2000–2001, the Agency made decisions (see page 9) on a number of cases that will have far-reaching effects on Canada's transportation industry. The Agency also responded to a number of challenges resulting from the passage of Bill C-26 and Bill C-34 by Parliament.

Bill C-26 gave the Agency new responsibilities designed to enhance and expand the Agency's role in protecting Canadian air travellers. The legislation also created the position of Air Travel Complaints Commissioner (the Commissioner), giving Canadians a central place to voice their unresolved complaints against air carriers. This new mandate increased the number of Canadian consumers who interact with the Agency. This required a shift in the Agency's operations, and as a result, the Agency devoted great effort in establishing a program that would efficiently respond to the travelling public.

Bill C-34, designed to reform and improve the grain transportation system, also conferred new responsibilities on the Agency. These include ensuring that the Canadian National Railway Company (CN) and the Canadian Pacific Railway Company (CP) comply with the maximum revenue they may earn for the movement of grain; determining commercial net salvage value and resolving disputes about the transfer and discontinuance process for railway lines.

While adjudication and regulation will always have an important role, the Agency also sees great value in trying to resolve problems before they reach the stage of formal dispute and affect the functioning of that system. In 2000–2001, the Agency continued its efforts to resolve matters informally whenever possible. In that context, it extended its mediation pilot project to June 2002.

As the Minister develops a strategic transportation framework over the course of this fiscal year through the transportation blueprint initiative, the Agency's role in the future may be amended. I believe that the Agency has and will continue to successfully evolve with the transportation industry and make a positive contribution towards a healthy and accessible transportation system.



Marian L. Robson

Executive Summary

Goals	Avenue	Activities/Results
Make sound decisions within statutory time frames	• quasi-judicial process	• 91% of 1,240 formal decisions and orders were issued within the 120 days time frame; of the remaining 9%, 94% of these were extended by parties' agreement.
Administer effective and essential regulation	• regular consultation with interested parties	• Amendments to the *Air Transportation Regulations* were drafted to simplify the regulatory regime.
Protect consumers and carriers	• Air Travel Complaints Commissioner and implementation of Bill C-26	• 2,308 complaints received and 1,185 completed. A sampling of complainants showed that 75% were satisfied with the resolution of their complaint.
	• domestic pricing complaints investigation program	• Of the 73 complaints received, 17 were closed, 7 were withdrawn, 8 were investigated and dismissed and 41 are still pending.
	• air carrier licensing system	• 315 air carrier licences and 1,019 charter permits were issued.
	• rail certificates of fitness	• 10 certificates were reviewed and 3 certificates amended.
	• international air agreements	• 73 agreements were administered.
	• international air tariffs	• 15,547 air tariffs were reviewed.
	• regulatory compliance program	• 13 carriers and facilities were warned or fined under the administrative monetary penalties (AMPs) program.
Maintain a fair and impartial regime for settling disputes	• rail application and complaint investigation program	• 406 applications and complaints were investigated.
	• marine application and complaint investigation program	• 183 applications and complaints were investigated.
Implement Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms	• development of an ADR pilot program	• The pilot project in rail and marine modes will be continued until June 2002. • 4 successful mediations were conducted. • Parties indicated high satisfaction with the process

Goals	Avenue	Activities/Results
Improve access to the Canadian transportation system for persons with disabilities	• investigation of complaints • monitoring of activities	• 56 decisions issued on complaints. • An industry survey was conducted to determine carriers' changes to aircraft to improve accessibility. A consumer survey conducted on accessibility of air travel in Canada indicated that 92% of the respondents were satisfied with the degree to which their needs were met.
	• formulation of Codes of Practice	• The first draft of the Code of Practice on Communication of Information (Communications Code) was issued for consultation.
	• public education	• A checklist designed to help travel agents make travel arrangements for their customers with disabilities was issued. This should eliminate such problems as failure to inform carrier personnel of special requests made at booking.
Issue the Volume-related Composite Price Index and the revenue cap determinations, and ensure compliance	• established Agency statistical analysis and costing procedures	• Following industry consultations, a decision was issued setting out the items and factors to be included in future Agency revenue cap determinations.
Advise government on the *Canada Transportation Act* (the Act) and on other extraordinary requests, such as statutory review of the Act	• annual review of the operation of the Act • submission to the Review Panel responsible for the statutory review of the Act	• Several problems with the Act were noted. • Input to the Review Panel was provided.

Section II: Departmental Performance

Societal Context

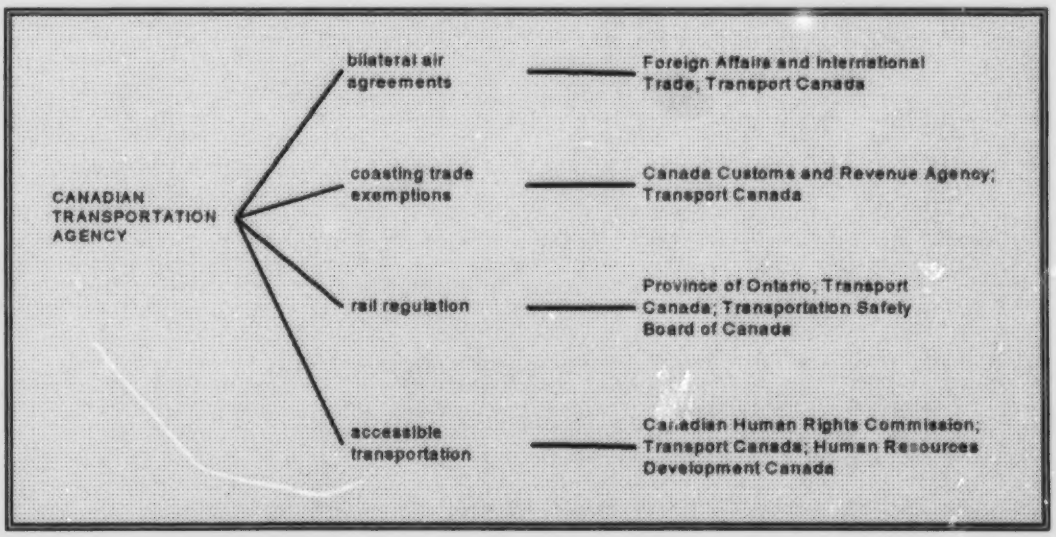
Objective

The Agency contributes to the attainment of an efficient and accessible Canadian transportation system that serves the needs of shippers, carriers, travellers and other users.

Strategic Priorities

As the transportation industry evolves in today's deregulated environment, the government's policy direction is best described as economic regulation only if necessary. Whenever possible, the marketplace should prevail without interference. The Agency recognizes this principle as it carries out its mandate.

In the years ahead, the Agency will continue in its role as an administrative tribunal and economic regulator in the transportation sector. It will also assume new program responsibilities as conferred by Bills C-26 and C-34, and as a result of any further changes in Acts that it administers. At the same time, it will enhance its activities as a quasi-judicial body by seeking new ways to resolve disputes. Openly and informally, it will communicate with parties involved in disputes and, when possible, help them resolve issues through facilitation and mediation as alternatives to adjudication or regulation. In addition, it will continue to inform both industry and consumers of their obligations and rights under the *Canada Transportation Act* (the Act). To further this goal, the Agency maintains close ties with various co-delivery partners.



Section II: Departmental Performance

Societal Context

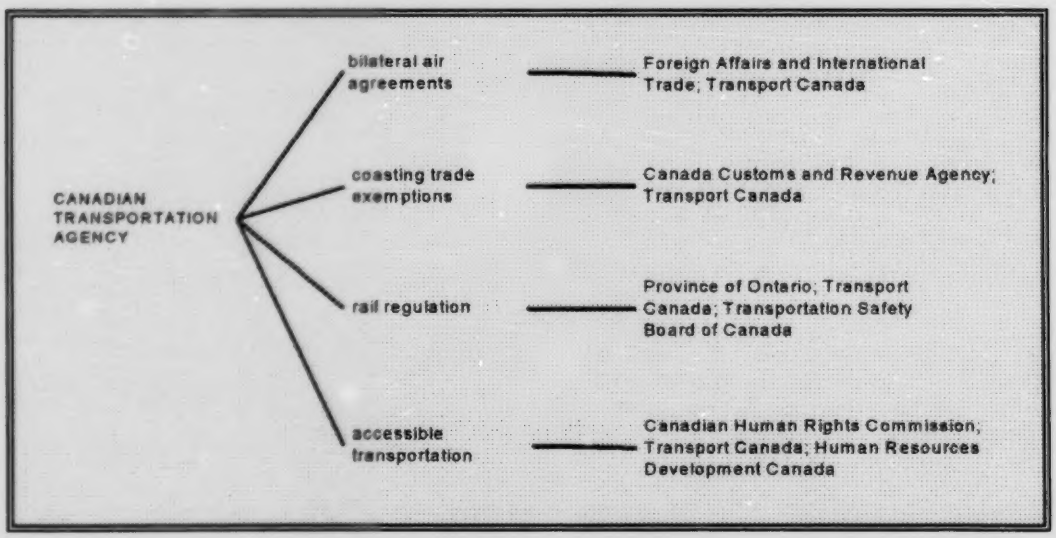
Objective

The Agency contributes to the attainment of an efficient and accessible Canadian transportation system that serves the needs of shippers, carriers, travellers and other users.

Strategic Priorities

As the transportation industry evolves in today's deregulated environment, the government's policy direction is best described as economic regulation only if necessary. Whenever possible, the marketplace should prevail without interference. The Agency recognizes this principle as it carries out its mandate.

In the years ahead, the Agency will continue in its role as an administrative tribunal and economic regulator in the transportation sector. It will also assume new program responsibilities as conferred by Bills C-26 and C-34, and as a result of any further changes in Acts that it administers. At the same time, it will enhance its activities as a quasi-judicial body by seeking new ways to resolve disputes. Openly and informally, it will communicate with parties involved in disputes and, when possible, help them resolve issues through facilitation and mediation as alternatives to adjudication or regulation. In addition, it will continue to inform both industry and consumers of their obligations and rights under the *Canada Transportation Act* (the Act). To further this goal, the Agency maintains close ties with various co-delivery partners.



Social and Economic Factors

Since 1996, when the Act came into force, the federally regulated transportation industry—rail, air and marine—has evolved in response to the government's intention to rely more heavily on market forces to dictate the industry's structure and competitiveness.

International air alliances and growing global competition are focussing governments' attention on the need to re-interpret legislation and bilateral agreements. The year 2000–2001 saw further evidence of this need. The restructuring of the Canadian airline industry led to legislative amendments to the Act, which enhanced the Agency's role in protecting Canadian air travellers.

In the railway industry, major mergers, rationalization and new legislation all affect the Agency's activities. During the past year, the government's review of the grain handling and transportation system culminated with the coming into force of amendments to the Act on August 1, 2000. These amendments altered the Agency's responsibilities in the areas of the western grain revenue cap regime, Final Offer Arbitration (FOA) and branch line operations.

Effective July 1, 2000, the Minister appointed a panel to conduct a statutory review of the Act and related legislation. To support this review, the Agency made its expertise available, including information it has accumulated during its own annual assessments of the operation of the Act. In his issue paper entitled *Transportation Blueprint for the Next Decade and Beyond,* released on June 1, 2001, the Minister announced that, over the next year, he will be developing a new blueprint for guiding decisions and responding to the many challenges the transportation sector faces. The blueprint will build on the following:

- the review of the *Canada Transportation Act*;
- the work of the Transportation Climate Change Table; and
- the views expressed during the June 2000 Millennium Transportation Conference.

The decisions resulting from this exercise could further change the Agency's role and responsibilities.

As both the transportation sector and the related legislation evolve, so will the Agency, using a variety of methods to help sustain an environment in which Canadian carriers can compete and thrive, both domestically and internationally.

Performance Results Expectations

To respond to the rapid changes in the transportation system in 2000–2001, the Agency continued to be flexible and responsive, and to make decisions quickly and fairly. Seeing value in solving problems early, the Agency also continued developing alternative methods to resolve disputes and to inform all stakeholders of their rights and obligations.

Bill C-26 expanded the Agency's consumer protection mandate, further emphasizing the Agency's focus on solving problems effectively.

The Agency relies on evidence gathered from consultations and exchanges with the Canadian transportation industry to assess its role and its impact on the Canadian economy. At times, the government asks the Agency to conduct special studies and to provide advice and recommendations. Furthermore, the Agency, as per Section 42 of the Act, continues to assess the operation of the Act and to note in its Annual Report any difficulties it has encountered in administering the Act. This task was particularly important over the past year because of the mandated review of the Act.

During the past fiscal year, the Agency continued to respond to issues employees raised in the 1999 public service survey. It also began modernizing its management practices in light of the President of the Treasury Board's report, *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada*.

The Agency's performance expectations are outlined in the Chart of Key Results Commitments on the following page.

Chart of Key Results Commitments

Canadian Transportation Agency		
To provide Canadians:	**to be demonstrated by:**	**achievement reported in:**
an administrative tribunal that helps achieve an efficient and accessible Canadian transportation system for all modes under federal jurisdiction	• sound quasi-judicial decisions made within the statutory time frames	Section II - Decisions - page 9 Also see Annual Report* - pages 1, 51
	• effective and essential regulation developed through consultation	Section II - Essential Regulation - pages 10, 11 Annual Report - pages 2, 4 to 6, 18, 19, 23, 45, 46
	• the protection of consumers and carriers through the administration of a domestic pricing complaint investigation program, an air carrier licensing system, rail certificates of fitness, international air agreements, international air tariffs and a regulatory compliance program	Section II - Protection of Consumers and Carriers - pages 11, 13 Annual Report - pages 16 to 21, 23, 27, 51
	• a fair and impartial regime for settling disputes	Section II - General - page 9 Annual Report - pages 28, 29, 51
	• use of alternative dispute resolution mechanisms	Section II - Alternative Dispute Resolution - page 10 Annual Report - pages 25, 26
	• improved access to the Canadian transportation system for persons with disabilities	Section II - Accessible Transportation - pages 13, 14, 15 Annual Report - pages 1 to 10, 45
	• the issuance of the Volume-related Composite Price Index and of the revenue cap determinations, and compliance with these	Section II - Western Grain - page 15 Annual Report - pages 26, 27, 32
	• advice to the government on the operation of the Act and other relevant legislation, and on any difficulties observed in their administration	Section II - Advice to Government - page 16 Annual Report - Chapter 2 - pages 37 to 43

* The Agency's Annual Report was tabled in the House of Commons on June 12, 2001 and can be found on the Agency's Web site at www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_e.html

Performance Accomplishments

General

Demonstrating impartiality, the overriding principle of fair dispute resolution, is rarely easy, given the Agency's need to engage the Canadian public in its processes. When communicating with parties to inform them of their rights and obligations under the Act, the Agency ensures that all concerned receive the same information and that all Agency activities are conducted or applied impartially and broadly.

Communications continued to be an important activity for the Agency, ensuring that Canadians understand their rights and obligations, as well as the Agency's role in the federal transportation system. Consultations continued with shippers, carriers, consumers and other levels of government to discuss concerns and potential solutions, to develop and distribute guidelines, and to distribute information on various issues.

Decisions

The Act specifies that the Agency must issue decisions within a statutory deadline of 120 days, unless the parties involved agree to an extension. These decisions often have significant implications for transportation across Canada. All decisions and orders can be found on the Agency's Web site at www.cta-otc.gc.ca. During fiscal year 2000–2001, the Agency issued 1,240 formal decisions and orders, 91% within the statutory deadline.

> In response to an Agency decision issued on January 3, 2001, the Air Transport Association of Canada invited Canadian air carriers to a working session held in February on "air rage" to develop a consistent approach to new tariff provisions relating to unruly passengers. The Agency welcomed the initiative.

One of several measures indicating the quality of Agency decisions is the number of decisions appealed to the Federal Court of Canada and overturned. During the period covered by this report, nine Agency decisions were appealed. Four appeals were dismissed, one was discontinued by the appellant and one continues with the Court. Three cases related to noise, smoke and vibrations resulting from duly authorized railway operations, and the Federal Court found that the Agency had no jurisdiction to deal with such complaints.

The Agency continues to assist parties with complaints through mediation and facilitation with railways while working with organizations such as Transport Canada, the Railway Association of Canada and the Federation of Canadian Municipalities to determine an appropriate permanent mechanism to deal with such complaints.

Performance Accomplishments

General

Demonstrating impartiality, the overriding principle of fair dispute resolution, is rarely easy, given the Agency's need to engage the Canadian public in its processes. When communicating with parties to inform them of their rights and obligations under the Act, the Agency ensures that all concerned receive the same information and that all Agency activities are conducted or applied impartially and broadly.

Communications continued to be an important activity for the Agency, ensuring that Canadians understand their rights and obligations, as well as the Agency's role in the federal transportation system. Consultations continued with shippers, carriers, consumers and other levels of government to discuss concerns and potential solutions, to develop and distribute guidelines, and to distribute information on various issues.

Decisions

The Act specifies that the Agency must issue decisions within a statutory deadline of 120 days, unless the parties involved agree to an extension. These decisions often have significant implications for transportation across Canada. All decisions and orders can be found on the Agency's Web site at www.cta-otc.gc.ca. During fiscal year 2000–2001, the Agency issued 1,240 formal decisions and orders, 91% within the statutory deadline.

> In response to an Agency decision issued on January 3, 2001, the Air Transport Association of Canada invited Canadian air carriers to a working session held in February on "air rage" to develop a consistent approach to new tariff provisions relating to unruly passengers. The Agency welcomed the initiative.

One of several measures indicating the quality of Agency decisions is the number of decisions appealed to the Federal Court of Canada and overturned. During the period covered by this report, nine Agency decisions were appealed. Four appeals were dismissed, one was discontinued by the appellant and one continues with the Court. Three cases related to noise, smoke and vibrations resulting from duly authorized railway operations, and the Federal Court found that the Agency had no jurisdiction to deal with such complaints.

The Agency continues to assist parties with complaints through mediation and facilitation with railways while working with organizations such as Transport Canada, the Railway Association of Canada and the Federation of Canadian Municipalities to determine an appropriate permanent mechanism to deal with such complaints.

Alternative Dispute Resolution

In response to a government-wide initiative supported by Justice Canada, the Agency officially launched its Mediation Pilot Project in the Rail and Marine Branch on June 2, 2000, at the National Transportation Week annual conference in Windsor, Ontario. The Mediation Pilot Project is designed to give parties an additional dispute resolution tool to complement the Agency's traditional hearing process. The Agency committed itself to helping parties resolve their disputes through a system that was simpler, more responsive and less litigious than existing systems.

The Agency believes that, in certain cases, mediation is a more appropriate way to resolve disputes than traditional procedures, because it is often simpler and faster. Mediation also helps improve the lines of communication between parties, especially those who have an ongoing relationship. In addition to these benefits, parties usually have high levels of commitment to a mediated agreement, since they are jointly involved in crafting a solution that meets their specific needs.

For the pilot phase, the Agency developed a mediation system in collaboration with Agency clients (through the Alternative Dispute Resolution Advisory Committee), mediation practitioners, and other tribunals and agencies that already offer mediation services.

Four requests for mediation were brought before the Agency in 2000–2001, and early indications suggest that parties that have used the Agency's mediation services have found it beneficial. Furthermore, parties said they would use this process again in the future, if the need arose. Three of the cases proceeded to mediation and ended with an agreement between parties. In the other case, parties reached a settlement before mediation took place. The Agency's experience so far indicates that the transportation industry has been slow to accept a non-traditional method of resolving disputes, although interest in mediation among those using or affected by the industry remains high.

The pilot project was initially implemented for one year to test the system design and the applicability of mediation in various types of rail and marine transportation disputes. The Agency subsequently extended the pilot project to June 30, 2002 to allow more time to fully assess the impact and benefits of mediation, and to inform parties about mediation.

Essential Regulation

In April 2000, the Minister of Transport announced the new International Passenger Charter Air Services Policy. The objectives of the policy are to enhance options for Canadian travellers in international markets; to avoid all unnecessary economic regulatory constraints; to support the ongoing development of Canada's charter industry; and to maintain the integrity of Canada's policy for scheduled international air services

and of the bilateral air agreements for scheduled international air services to which Canada is a party. The Minister asked the Agency to consider this policy when assessing applications for international passenger charter services.

Two years previously, in May 1998, the Minister had also amended the International All-Cargo Charter Air Services Policy. At present, the Agency is amending the *Air Transportation Regulations* to reflect the two new charter policies. In the interim, the Agency has granted exemptions from those provisions of the regulations that conflict with the policies.

Protection of Consumers and Carriers

The Agency participated in parliamentary hearings into airline restructuring and Bill C-26. With Bill C-26 coming into effect and the subsequent appointment of the Air Travel Complaints Commissioner, the Agency began to accept complaints from consumers under the new legislation on July 5, 2000. While the range of complaints that the Commissioner handles varies widely, most disputes involve issues related to the quality of service provided by carriers, baggage handling and flight schedules. The Commissioner also deals with complaints concerning domestic pricing on competitive routes, and the discontinuance of or reduction in service to a community served by several scheduled carriers.

Degree of Satisfaction
When asked if they were happy with the resolution of their complaints, most consumers who responded said they were satisfied (75 %). Several complainants said it was unlikely they would have reached a settlement without the Commissioner's help.

To help Canadians understand the role of the Commissioner and the Agency's new responsibilities, the Agency established an air travel complaints Web site (www.cta.gc.ca) and a toll-free telephone information line (1-888-222-2592, TTY 1-800-669-5575), attended meetings with travel agents and air carriers, spoke before representatives of municipalities and participated in travel trade shows.

Unruly Passengers
The Agency issued a decision confirming that air carriers have the right to impose sanctions on unruly passengers. These sanctions can include prohibitions from travel with that carrier for various periods of time, up to and including a lifetime ban. However, to protect passengers from possible arbitrary action by an air carrier, a carrier's tariff must clearly set out a system of graduated sanctions to be taken against unruly passengers, with the sanctions imposed being consistent with the severity of the incident.

and of the bilateral air agreements for scheduled international air services to which Canada is a party. The Minister asked the Agency to consider this policy when assessing applications for international passenger charter services.

Two years previously, in May 1998, the Minister had also amended the International All-Cargo Charter Air Services Policy. At present, the Agency is amending the *Air Transportation Regulations* to reflect the two new charter policies. In the interim, the Agency has granted exemptions from those provisions of the regulations that conflict with the policies.

Protection of Consumers and Carriers

The Agency participated in parliamentary hearings into airline restructuring and Bill C-26. With Bill C-26 coming into effect and the subsequent appointment of the Air Travel Complaints Commissioner, the Agency began to accept complaints from consumers under the new legislation on July 5, 2000. While the range of complaints that the Commissioner handles varies widely, most disputes involve issues related to the quality of service provided by carriers, baggage handling and flight schedules. The Commissioner also deals with complaints concerning domestic pricing on competitive routes, and the discontinuance of or reduction in service to a community served by several scheduled carriers.

Degree of Satisfaction
When asked if they were happy with the resolution of their complaints, most consumers who responded said they were satisfied (75 %). Several complainants said it was unlikely they would have reached a settlement without the Commissioner's help.

To help Canadians understand the role of the Commissioner and the Agency's new responsibilities, the Agency established an air travel complaints Web site (www.cta.gc.ca) and a toll-free telephone information line (1-888-222-2592, TTY 1-800-669-5575), attended meetings with travel agents and air carriers, spoke before representatives of municipalities and participated in travel trade shows.

Unruly Passengers
The Agency issued a decision confirming that air carriers have the right to impose sanctions on unruly passengers. These sanctions can include prohibitions from travel with that carrier for various periods of time, up to and including a lifetime ban. However, to protect passengers from possible arbitrary action by an air carrier, a carrier's tariff must clearly set out a system of graduated sanctions to be taken against unruly passengers, with the sanctions imposed being consistent with the severity of the incident.

The Agency has traditionally played an important but low-key role in resolving air travel complaints. After Bill C-26 was passed on July 5, 2000, the number of air travel complaints increased substantially. Actually, 2,308 such complaints were received in 2000–2001. Of these, 1,185 were completed while 1,123 were carried over. Originally, the Agency had anticipated receiving 1,000 complaints in the first year. The Agency has had difficulty responding to actual demand and is concerned about having the proper level of resources to adequately deliver the consumer complaints program envisaged by the legislation. Consequently, it has re-examined its processes and re-allocated resources from other areas in an attempt to handle the influx. However, if the situation persists, as the current trend of complaints received (an average of 243 per month) indicates, the Agency will not be able to further re-allocate resources without seriously affecting its other statutory mandates. It has nevertheless begun developing and implementing indicators to measure how efficiently and effectively it is delivering this program.

Most of these complaints were handled through the Commissioner's informal complaint resolution process. For a full description of this process, see the Report of the Air Travel Complaints Commissioner, available on the Agency's Web site.

The Agency makes every effort to resolve these complaints informally, but this is not always possible. When the complaint falls within the Agency's quasi-judicial mandate, it is referred to a panel of Agency Members for a formal decision. For example, some complaints required the panel to determine whether the carrier had applied its tariff properly.

As the Canadian licensing authority for publicly available air services, the Agency:

- issues licences for domestic and international air services;
- verifies that Canadian air carriers meet financial requirements designed to ensure that start-up carriers with large and medium-sized aircraft commence service on a solid financial basis;
- ensures that only Canadians operate domestic services or exercise traffic rights granted to Canada in bilateral air agreements;
- ensures that carriers protect advance payments from charterers so that they can provide refunds to consumers in cases of non-performance;
- verifies that carriers have abided by the terms and conditions of carriage set out in their tariffs; and
- ensures that air carriers provide notification when they discontinue or, in certain situations, reduce services, thereby alerting other operators that a commercial opportunity exists and giving the community time to seek replacement carriers.

Licences to provide publicly available air services are granted when the Agency is satisfied that the applicant has a Canadian aviation document indicating its ability to maintain safe operations; that it has prescribed insurance coverage; that it has not contravened specific prohibitions regarding the sale of an air service; and, where

necessary, that it has met certain financial requirements. Chapter 6 of the Agency's Annual Report, available on its Web site, provides detailed statistics on licensing and charter activities.

In the rail industry, the Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway has adequate liability insurance to protect the interests of shippers and the public. Where competition may be inadequate, shippers are further protected by the provisions of the Act which ensure that they have access to alternative railways, a proper level of service or reasonable rates. These provisions, recently updated by the passage of Bill C-34, are administered by the Agency allowing it to resolve both formal and informal disputes between carriers and shippers.

The Agency also resolves disputes between railways and municipalities, road authorities, utility companies, landowners and private citizens to ensure property rights and access, to apportion costs fairly, and to avoid lengthy and costly court procedures.

With respect to railway construction, the Agency must assess the potential environmental impacts of a proposal under the *Canadian Environmental Assessment Act*. In 2000–2001, the Agency made 15 environmental screening decisions, each allowing a project to proceed once it was clear that the applicant's compliance with measures the Agency deemed appropriate would mitigate any significant environmental impacts.

On the marine side, the Agency investigates whether tariffs issued by pilotage authorities are in the public interest and whether pilotage services are safe and efficient. The Agency conducted two public hearings, one dealing with the Laurentian Pilotage Authority and the other with the Pacific Pilotage Authority. In both cases, the Agency approved the proposed tariff increases. The Agency may also determine whether fees set by port authorities may be unjustly discriminatory. In addition, 83 applications were reviewed for use of foreign vessels in the coasting trade of Canada to determine whether suitable Canadian vessels were available to provide the service.

Accessible Transportation

Eliminating undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities continues to be an important component of the Agency's responsibilities. The Agency removes undue obstacles in two ways: on a systemic basis by developing Codes of Practice and regulations, and on a case-by-case basis by resolving individual complaints.

Codes of Practice are advantageous because the Agency can implement them more quickly than regulations. The success of these codes depends on the willingness to abide by them and, in this respect, the industry committed to implement the Agency's codes developed in consultation with associations of and for persons with disabilities, seniors, manufacturers, carriers and service providers. In addition, the Agency undertook to monitor their implementation.

The Agency began monitoring the industry's application of the Air Code in 1999 and finished its first monitoring survey in 2000. The report highlights areas of compliance with provisions of the Air Code, as well as areas requiring additional attention. Many Canadian carriers have implemented features that were relatively expensive or difficult to install (such as movable aisle armrests and on-board wheelchairs) or that were not required until 2002 (such as several washroom criteria). Improvements related to features that should have been easy and inexpensive to install (such as colour contrasting strips and appropriate signage) were not as great as expected. The overall results for the fleet showed a decrease in compliance with many of the criteria of the Air Code. The largest aircraft had the most accessibility features installed and the smallest aircraft had the least.

The Agency is currently working with the industry to ensure compliance with all accessibility criteria in the Air Code by January 2002. Should the voluntary approach not bring about the expected results, the Agency will consider making regulations to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. The Agency will do its next follow-up monitoring of the Air Code in 2002.

In addition to the Agency's three codes of practice (air, rail and ferry codes), the Agency is developing a new Code of Practice on the Communication of Information (the Communications Code). The purpose of the Communications Code is to ensure the communication of transportation-related information to persons with disabilities travelling by air, rail or ferry. While the Communications Code will focus on the information needs of travellers with disabilities, it is expected to benefit all travellers. In October 2000, the Agency discussed a first draft of the Communications Code with its Advisory Committee. At year-end, the Agency was awaiting the committee's written comments. The Agency will analyse the comments and amend the draft so that it can be used in further public consultations.

During 2000–2001, the Agency conducted another extensive survey at the six largest Canadian airports to gain direct feedback to determine the main problems that persons with disabilities still face when travelling by air. The goal of the survey was to gather reliable statistical data on the accessibility of air travel in Canada, and to learn more about achievements in accessible transportation. This survey is the first comprehensive national survey of accessibility in the air transportation network. Although 92% of the respondents said they were satisfied with the degree to which their needs were met, respondents also identified problems. They noted difficulties with service delivery, carrier and terminal-related communication, and seating arrangements as some of the most frequent problems that persons with disabilities encounter while travelling by air. Interestingly, the most common disability-related complaints filed with the Agency for all modes of transportation in 2000 related to the same issues. The report on the Air Travel Accessibility Survey is available on the Agency's Web site.

The Agency has built on the great success of its booklet *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Persons with Disabilities,* produced in 1998. The Agency

has distributed more than 40,000 copies of the guide. This booklet provides useful information on accessible features and services available to persons with disabilities who are travelling by air, and offers tips to help them plan air travel. When people are prepared, potential problems can be minimized. In 2001, the Agency released a checklist to help ensure that transportation service providers meet the needs of persons with disabilities who are travelling by air. The checklist is designed to help travel agents make travel arrangements for their customers.

Last year, the Agency received 67 complaints from travellers with disabilities and issued 56 decisions. They can be found on the Agency's Web site. Several Agency investigations resulted in corrective measures that will benefit all future travellers. Examples of these can be found in the Agency's 2000 Annual Report, also available on the Web site.

The Agency received a complaint about the inaccessibility of the washroom facilities in the domestic flights area of the aeroquay at Montreal International Airport (Dorval). The Agency indicated that accessible washrooms in airports are essential facilities that should be available in all public and secure areas and clearly identified. While there were accessible washrooms in all areas of Dorval airport except the domestic flights area of the aeroquay, the Agency found that the lack of accessible washrooms in that area constituted an undue obstacle for travellers who need accessible washrooms. The airport was required to renovate the accessible washroom facilities in the domestic flight area.

Western Grain

In the summer 2000, Parliament passed Bill C-34, which amended the *Canada Transportation Act* in response to the reviews of Canada's grain transportation and handling system undertaken by Judge Willard Estey and Mr. Arthur Kroeger. The amendments were intended to reform and improve the grain transportation system. They replaced the regulation of maximum rates for the movement of grain with the regulation of maximum revenues that the Canadian National Railway Company (CN) and the Canadian Pacific Railway Company (CP) may earn for the movement of grain. The Agency is to issue its first revenue cap determinations by the end of 2001. In preparation for that event and after industry's consultations, the Agency issued a decision in March 2001 that clarified the way it will treat various items and factors when determining railway revenue under the revenue cap regime.

Bill C-34 also ensures rate protection for branch lines, strengthens the transfer and discontinuance negotiation procedures, and provides for compensation to municipalities when service is discontinued on railway lines. These new measures will directly affect the Agency's mandate, as they include provisions for recourse to the Agency in the event of a dispute. Further details can be found in the Agency's Annual Report.

has distributed more than 40,000 copies of the guide. This booklet provides useful information on accessible features and services available to persons with disabilities who are travelling by air, and offers tips to help them plan air travel. When people are prepared, potential problems can be minimized. In 2001, the Agency released a checklist to help ensure that transportation service providers meet the needs of persons with disabilities who are travelling by air. The checklist is designed to help travel agents make travel arrangements for their customers.

Last year, the Agency received 67 complaints from travellers with disabilities and issued 56 decisions. They can be found on the Agency's Web site. Several Agency investigations resulted in corrective measures that will benefit all future travellers. Examples of these can be found in the Agency's 2000 Annual Report, also available on the Web site.

The Agency received a complaint about the inaccessibility of the washroom facilities in the domestic flights area of the aeroquay at Montreal International Airport (Dorval). The Agency indicated that accessible washrooms in airports are essential facilities that should be available in all public and secure areas and clearly identified. While there were accessible washrooms in all areas of Dorval airport except the domestic flights area of the aeroquay, the Agency found that the lack of accessible washrooms in that area constituted an undue obstacle for travellers who need accessible washrooms. The airport was required to renovate the accessible washroom facilities in the domestic flight area.

Western Grain

In the summer 2000, Parliament passed Bill C-34, which amended the *Canada Transportation Act* in response to the reviews of Canada's grain transportation and handling system undertaken by Judge Willard Estey and Mr. Arthur Kroeger. The amendments were intended to reform and improve the grain transportation system. They replaced the regulation of maximum rates for the movement of grain with the regulation of maximum revenues that the Canadian National Railway Company (CN) and the Canadian Pacific Railway Company (CP) may earn for the movement of grain. The Agency is to issue its first revenue cap determinations by the end of 2001. In preparation for that event and after industry's consultations, the Agency issued a decision in March 2001 that clarified the way it will treat various items and factors when determining railway revenue under the revenue cap regime.

Bill C-34 also ensures rate protection for branch lines, strengthens the transfer and discontinuance negotiation procedures, and provides for compensation to municipalities when service is discontinued on railway lines. These new measures will directly affect the Agency's mandate, as they include provisions for recourse to the Agency in the event of a dispute. Further details can be found in the Agency's Annual Report.

Advice to Government

Review of the Act

The Agency provides an annual report to Parliament on the assessment of the Act and of any difficulties encountered in its administration. This assessment is based on the Agency's experience with the Act and on comments from transportation providers and users. For example, some of the issues relate to the lack of timely operating statistics for air carriers; to the lack of a federal mechanism for resolving disputes about noise, vibration and pollution caused by railway operations; or to the transfer and discontinuance provisions.

A more complete description of these difficulties can be found in Chapter 2 of the Agency's 2000 Annual Report, available on its Web site.

Extraordinary Advice

In 2000–2001, the Agency provided advice on several important issues that will eventually reshape the transportation environment. In July 2000, the Minister of Transport appointed a panel to conduct a comprehensive review of the *Canada Transportation Act*. Section 53 of the Act calls for a comprehensive review, to be completed by July 1, 2001, of the operation of this Act. As part of the review process, the Agency made presentations to the Review Panel on two occasions. Agency staff briefed panel members on a variety of topics, including competitive access provisions; regional railroads; certificates of fitness and jurisdictional issues related to them; the transfer and discontinuance process; marine issues; mergers and acquisitions; and air matters, including accessible transportation. The Agency also provided a document that compared Canadian regulatory provisions with those of its U.S. counterpart, the Surface Transportation Board. The Minister released the Review Panel report and recommendations in July 2001.

In April 2001, the Minister of Transport had launched the transportation blueprint initiative, the purpose of which is to develop a strategic framework for guiding decisions and responding to the many challenges the transportation sector faces. This initiative will build on the findings of the review of the Act, together with other sources of information. Further information is available on Transport Canada's Web site at www.tc.gc.ca. Government decisions made as a result of this blueprint could affect the Agency's mandate and operations.

Section III: Financial Performance

Financial Performance Overview

As with most administrative tribunals, approximately 80% of the Agency's expenditures are related to personnel costs. The Agency does not have any major capital projects. Other operating expenditures relate to the delivery of Agency activities and range from the costs associated with holding public hearings to ensuring that Agency employees have the proper electronic tools to do their job.

Financial Summary Tables

The Agency is a single business line—the Canadian Transportation Agency Program.

Table 1 Summary of Voted Appropriations (Thousands of Dollars)

Financial Requirements by Authority				
		2000–2001		
Vote		Planned Spending	Total Authorities[1]	Actual
	Canadian Transportation Agency			
30	Operating expenditures	18,719	*23,158*	**20,554**
(S)	Spending of proceeds of the disposal of surplus Crown assets	0	*4*	**0**
(S)	Statutory Grants and Contributions	0	*0*	**0**
(S)	Contributions to employee benefit plans	2,723	*3,057*	**3,057**
	Total	**21,442**	***26,219***	**23,611**

1. Includes Supplementary Estimates of $3,418,000 mainly related to Bill C-26 (air transport complaints mandate) and to collective agreement compensation.

Table 2 Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending (Thousands of Dollars)

Canadian Transportation Agency	2000–2001 Planned	Total Authorities	Actual
FTE's	251	*271*	**271**
Operating *	20,334	*24,375*	**22,330**
Capital	1,108	*1,844*	**1,281**
Statutory Grants and Contributions	0	*0*	**0**
Total Net Expenditures	21,442	*26,219*	**23,611**
Cost of services provided by other departments	2,522	*2,611*	**2,611**
Net Cost of the Program	23,964	*28,830*	**26,222**

* Includes contributions to employee benefit plans.

Table 3 Historical Comparison of Planned Spending to Actual Spending (Thousands of Dollars)

Canadian Transportation Agency	Actual 1998–1999	Actual 1999–2000	2000–2001 Planned Spending	Total Authorities	Actual
Total Net Expenditures	**21,635**	**22,275**	**21,442**	**26,219**	**23,611**
Capital Spending	**631**	**705**	**1,108**	**1,844**	**1,281**

Section IV: Overview

Mandate, Vision and Mission

The Agency is an independent, quasi-judicial, administrative tribunal responsible for making decisions on a wide range of matters affecting Canadian transportation. The Agency's mandate to make decisions extends to issuing licences to rail and air carriers, and includes a dispute resolution authority over air, rail and marine transportation rate and service complaints. The Agency has the legislative authority to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities who use the federally regulated transportation network. The Agency is also responsible for implementing transportation policy as established by Parliament in the Act and is the Aeronautical Authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers. Simply put, whereas Transport Canada regulates transportation safety and provides policy support to the Minister, it is the Agency that actually sees to the proper application and enforcement of the Act.

The Agency is an economic regulator and uses its regulatory authority in conjunction with its dispute resolution powers only when fair and reasonable service does not result from market forces. When appropriate, the Agency encourages parties to resolve disputes informally. The Agency maintains its quasi-judicial independence, while still acting as an educator and facilitator in the Canadian transportation industry.

Because the Agency's investigative powers are complaint-driven and reactive, it has taken steps to reach and consult with more and more shippers, carriers and travellers to listen to them and to explain its roles and responsibilities.

Mission Statement

> Our mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

Business Line, Organization and Program Composition

The Agency is a single business line—the Canadian Transportation Agency Program. It is divided into four sub-business lines: Members and Regulatory Support, Rail and Marine Transportation, Air and Accessible Transportation, and Corporate Management.

Section IV: Overview

Mandate, Vision and Mission

The Agency is an independent, quasi-judicial, administrative tribunal responsible for making decisions on a wide range of matters affecting Canadian transportation. The Agency's mandate to make decisions extends to issuing licences to rail and air carriers, and includes a dispute resolution authority over air, rail and marine transportation rate and service complaints. The Agency has the legislative authority to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities who use the federally regulated transportation network. The Agency is also responsible for implementing transportation policy as established by Parliament in the Act and is the Aeronautical Authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers. Simply put, whereas Transport Canada regulates transportation safety and provides policy support to the Minister, it is the Agency that actually sees to the proper application and enforcement of the Act.

The Agency is an economic regulator and uses its regulatory authority in conjunction with its dispute resolution powers only when fair and reasonable service does not result from market forces. When appropriate, the Agency encourages parties to resolve disputes informally. The Agency maintains its quasi-judicial independence, while still acting as an educator and facilitator in the Canadian transportation industry.

Because the Agency's investigative powers are complaint-driven and reactive, it has taken steps to reach and consult with more and more shippers, carriers and travellers to listen to them and to explain its roles and responsibilities.

Mission Statement

> Our mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

Business Line, Organization and Program Composition

The Agency is a single business line—the Canadian Transportation Agency Program. It is divided into four sub-business lines: Members and Regulatory Support, Rail and Marine Transportation, Air and Accessible Transportation, and Corporate Management.

The Agency exercises its powers through a Chairman, a Vice-Chairman and up to five full-time and three temporary Members, all appointed by the Governor in Council. Currently, there are eight members including the Chairman, the Vice-Chairman, four full-time Members and two temporary Members, one of whom is the Air Travel Complaints Commissioner. The Agency has two program branches: Rail and Marine, and Air and Accessible Transportation. In addition, a Legal and Secretariat Services Branch and a Corporate Management Branch support the overall program.

The headquarters of the Agency are in the National Capital Region. However, to support enforcement activities for air and accessible transportation, the Agency also has field offices in Moncton, Montreal, Mississauga, Winnipeg, Edmonton and Vancouver.

Section V: Other Information

A. Agency Annual Reports

Annual Report 1997 (covering the period January 1–December 31, 1997)
Annual Report 1998 (covering the period January 1–December 31, 1998)
Annual Report 1999 (covering the period January 1–December 31, 1999)
Annual Report 2000 (covering the period January 1–December 31, 2000)

Available on the Internet: www.cta-otc.gc.ca

B. Contacts for Further Information

Postal address: Canadian Transportation Agency
Ottawa, Ontario, Canada K1A 0N9

Web site: www.cta-otc.gc.ca

Performance Area	Contact Name	Title	Telephone Number and E-mail Address
Regulatory Support	Marie-Paule Scott, Q.C.	General Counsel and Secretary	(819) 953-6698 marie-paule.scott@cta-otc.gc.ca
Air and Accessible Transportation	Gavin Currie	Director General	(819) 953-5074 gavin.currie@cta-otc.gc.ca
Rail and Marine	Seymour Isenberg	Director General	(819) 953-4657 seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca
Corporate Activities	Joan MacDonald	Director General	(819) 997-6764 joan.macdonald@cta-otc.gc.ca
Planning	Luc Gaudet	Director	(819) 953-2829 luc.gaudet@cta-otc.gc.ca
Communications	Michel Hébert	Director	(819) 953-7666 michel.hebert@cta-otc.gc.ca

C. Legislation Administered

The Agency has primary responsibility for the following Act:

Canada Transportation Act — *S.C. 1996, c. 10*

The Agency shares responsibility to Parliament for the following Acts:

Access to Information Act	*R.S.C. 1985, c. A-1*
Budget Implementation Act, 1995	*S.C. 1995, c. 17*
Budget Implementation Act, 1996	*S.C. 1996, c. 18*
Canada Marine Act	*S.C. 1998, c. 10*
Canadian Environmental Assessment Act	*S.C. 1992, c. 37*
Civil Air Navigation Services Commercialization Act	*S.C. 1996, c. 20*
Coasting Trade Act	*S.C. 1992, c. 31*
Energy Supplies Emergency Act	*R.S.C. 1985, c. E-9*
Financial Administration Act	*R.S.C. 1985, c. F-11*
Pilotage Act	*R.S.C. 1985, c. P-14*
Railway Relocation and Crossing Act	*R.S.C. 1985, c. R-4*
Railway Safety Act	*R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)*
Shipping Conferences Exemption Act, 1987	*R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)*

D. Topic Index

A

Accessible Transportation 13, 14, 16
Air Transportation 14
Air Transportation Regulations 2, 11
Air Travel Complaints Commissioner 1, 2, 11, 12, 20
Airline Restructuring 11
Alternative Dispute Resolution 2, 6, 8, 10
Annual Report 7, 8, 13, 15, 16, 21

C

Certificates of fitness 2, 13, 16
Code of Practice 3, 13, 14
Composite Price Index 3, 8
Consumer Complaints 12, 15

F

Final Offer Arbitration 6

G

Grain Transportation 1, 6, 15

L

Licences 12, 13, 19

M

Marine Transportation 13
Mediation Pilot Project 1, 2, 10

N

Net salvage value 1

P

Persons with disabilities 3, 8, 13-15, 19
Protection of Consumers 1, 2, 7, 8, 11, 12

R

Railway Transportation 13
Revenue Cap Determinations 1, 3, 6, 8, 15
Review of the Act 3, 6-8, 16

BUDGET DES DÉPENSES

Office des transports du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/31-2001
ISBN 0-660-61678-5

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

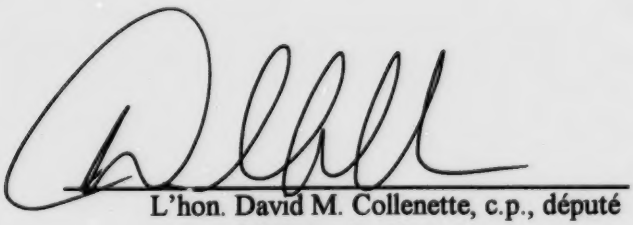
Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp
Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Rapport de rendement

Pour la
période se terminant
le 31 mars 2001



L'hon. David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports

Table des matières

Partie I : Message du Président 1
Sommaire 3

Partie II : Rendement de l'Office 7
Contexte socioéconomique 7
Objectif 7
Priorités stratégiques 7
Facteurs socioéconomiques 8
Attentes en matière de rendement 9
Tableau des principaux engagements en matière de résultats 9
Réalisations en matière de rendement 11
Général 11
Décisions 11
Règlement extrajudiciaire des différends 12
Réglementation essentielle 13
Protection des consommateurs et des transporteurs 14
Transports accessibles 16
Transport du grain de l'Ouest 18
Conseils au gouvernement 19
Examen de la Loi 19
Conseils spéciaux 19

Partie III : Information financière 21
Aperçu du rendement financier 21
Tableaux financiers récapitulatifs 21

Partie IV : Aperçu 23
Mandat, vision et mission 23
Énoncé de mission 23
Secteur d'activité, organisation et composition du programme 23

Partie V : Renseignements supplémentaires 25
A. Rapports annuels de l'Office 25
B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires 25
C. Lois appliquées 25
D. Index 27

Partie I : Message du Président

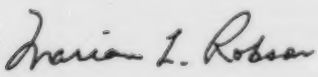
L'Office des transports du Canada (l'Office) a continué d'agir à titre d'organisme de réglementation équitable et transparent et de tribunal quasi-judiciaire chargé de prendre des décisions sur une grande diversité de questions économiques touchant les transports ferroviaire, aérien et maritime de réglementation fédérale. L'Office collabore de près avec les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport afin d'aider à maintenir et à améliorer le réseau canadien de transport. En 2000-2001, l'Office a rendu un certain nombre de décisions qui auront une incidence profonde sur l'industrie canadienne des transports (voir page 11). De plus, il a dû relever plusieurs défis lorsque le Parlement a adopté les projets de loi C-26 et C-34.

L'année dernière, avec l'adoption du projet de loi C-26, le gouvernement fédéral confiait à l'Office de nouvelles responsabilités visant à affirmer et accroître le rôle de l'Office au chapitre de la protection des Canadiens qui voyagent par avion. Le projet de loi créait aussi le poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien (le Commissaire), rattaché à l'Office. Cette mesure fait en sorte que les Canadiens et Canadiennes ont dorénavant une instance centrale à laquelle ils peuvent s'adresser lorsqu'ils ne sont pas parvenus à trouver une solution à leurs doléances à l'endroit des transporteurs aériens. Ce nouveau mandat a eu pour effet d'augmenter le nombre de consommateurs canadiens qui interagissent avec l'Office. Celui-ci a donc dû adapter ses activités et, par le fait même, a dû investir énormément dans l'établissement d'un programme qui répondrait efficacement aux besoins du public voyageurs.

Le projet de loi C-34, conçu pour réformer et améliorer le réseau de transport du grain, a aussi conféré de nouvelles responsabilités à l'Office. Par exemple, l'Office doit assurer la conformité au revenu maximum que peuvent gagner la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique Limitée (CP) en transportant du grain; déterminer la valeur nette de récupération et régler les différends dans le cadre du processus de transfert et de cessation d'exploitation d'une ligne.

Les décisions et la réglementation auront toujours un rôle important, mais l'Office estime qu'il est préférable de résoudre les problèmes avant qu'ils n'atteignent le stade d'un différend officiel et n'influent sur le fonctionnement efficace du réseau. En 2000–2001, l'Office a poursuivi ses efforts dans le but de résoudre les différends sans formalités lorsque c'était possible. Dans ce contexte, il a prolongé son projet pilote de médiation jusqu'à juin 2002.

Alors que le ministre élaborera un cadre stratégique relatif aux transports au cours du présent exercice financier, et ce par l'entremise du schéma d'orientation des transports, le rôle de l'Office pourrait changer à l'avenir. Je crois que l'Office réussira, comme toujours, à s'adapter à l'industrie des transports et qu'il contribuera au maintien d'un système sain et accessible.



Marian L. Robson

Sommaire

Objectifs	Moyen	Résultats
Décisions judicieuses dans les délais prescrits	• processus quasi judiciaire	• 91 % des 1 240 décisions et arrêtés ont été émis dans les délais de 120 jours; parmi les 9 % qui restent, 94 % étaient des cas où le délai avait été prolongé sur consentement des parties.
Réglementation efficace et essentielle	• consultations régulières avec les parties intéressées	• Des modifications au *Règlement sur les transports aériens* ont été élaborées pour simplifier le régime de réglementation.
Protection des consommateurs et des transporteurs	• Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et mise en œuvre du projet de loi C-26	• 2 308 plaintes reçues et 1 185 réglées. Un sondage effectué auprès des plaignants a démontré que 75 % d'entre eux étaient satisfaits de la résolution de leur plainte.
	• programme d'enquête sur les plaintes au sujet de l'établissement des prix intérieurs	• Des 73 plaintes reçues, 17 ont été classées, 7 ont été retirées, 8 ont fait l'objet d'une enquête puis rejetées, et 41 sont pendantes.
	• système de délivrance des licences des transporteurs aériens	• 315 licences de transport aérien et 1 019 permis d'affrètement ont été délivrés.
	• certificats d'aptitude délivrés aux chemins de fer	• 10 certificats ont été examinés et 3 certificats ont été modifiés.
	• accords aériens internationaux	• 73 accords administrés.
	• tarifs aériens internationaux	• 15 547 tarifs aériens ont été examinés.
	• programme de conformité aux règlements	• Des avertissements ou des amendes ont été donnés à 13 transporteurs ou installations en vertu du programme de SAP.
Mécanisme équitable et impartial de règlement des différends	• programme d'enquête sur les plaintes et demandes ferroviaires	• 406 demandes et plaintes ont fait l'objet d'une enquête.
	• programme d'enquête sur les plaintes et demandes maritimes	• 183 demandes et plaintes ont fait l'objet d'une enquête.

Objectifs	Moyen	Résultats
Mise en œuvre de moyens de règlement extrajudiciaire des différends	• élaboration du programme pilote de règlement extrajudiciaire des différends	• Le projet pilote pour les modes ferroviaire et maritime continuera jusqu'en juin 2002. • 4 médiations fructueuses ont été tenues. • Les parties se sont dites satisfaites du processus.
Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience	• enquête sur les plaintes • surveillance des activités • élaboration du Code de pratiques • éducation du public	• 56 décisions ont été rendues par suite de plaintes. • Un sondage a été effectué auprès de l'industrie pour déterminer les changements qui ont été apportés aux aéronefs pour améliorer l'accessibilité. Un sondage effectué auprès des consommateurs au sujet de l'accessibilité du transport aérien au Canada a révélé que 92 % des répondants estimaient que les transporteurs avaient répondu convenablement à leurs besoins. • La première ébauche du Code de pratique sur la communication de l'information (code des communications) a été diffusée pour consultation. • Une liste de contrôle a été distribuée pour aider les agents de voyage à faire des préparatifs de voyage pour leurs clients ayant une déficience. Cette mesure devrait éliminer certains problèmes comme le défaut d'informer le personnel du transporteur des demandes spéciales faites lors de la réservation.
Publier l'indice des prix composite afférent au volume et la détermination des plafonds de recettes, et assurer la conformité	• établir les procédures d'analyse statistique et d'établissement des coûts de l'Office	• À la suite de consultations avec l'industrie, une décision a été rendue fixant les éléments et les facteurs à inclure dans la détermination des plafonds de recettes.

Objectifs	Moyen	Résultats
Conseils au gouvernement sur la *Loi sur les transports au Canada* et sur d'autres demandes particulières comme un examen complet de la Loi	• examen annuel du fonctionnement de la Loi • présentation au comité responsable de l'examen complet de la Loi	• Plusieurs problèmes liés à la Loi ont été identifiés. • Des données ont été fournies au Comité d'examen.

Partie II : Rendement de l'Office

Contexte socioéconomique

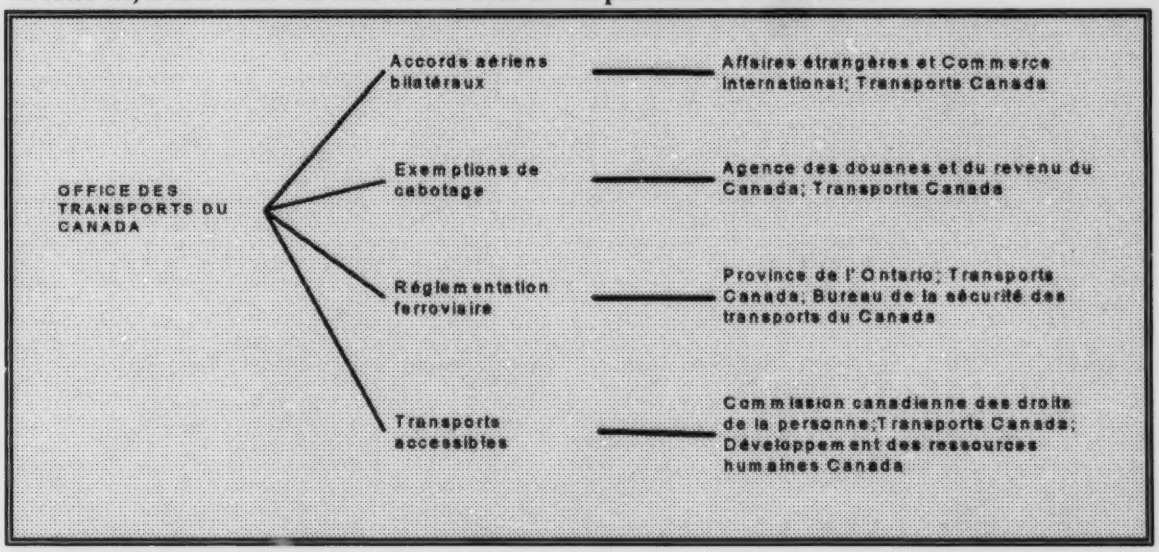
Objectif

L'Office contribue à la mise en place d'un réseau de transport national à la fois efficient et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs, des voyageurs et des autres utilisateurs.

Priorités stratégiques

À mesure que l'industrie des transports évoluait pour atteindre l'environnement déréglementé que nous connaissons aujourd'hui, l'orientation gouvernementale s'écartait de la « réglementation automatique » en faveur de la « réglementation nécessaire ». Dans la mesure du possible, les lois du marché devraient s'exercer librement, un principe que l'Office reconnaît dans l'exécution du mandat qu'on lui a confié.

Au cours des années à venir, l'Office poursuivra son rôle en qualité de tribunal administratif et d'organisme de réglementation économique des transports. Il assumera de nouvelles responsabilités de programme, suite à l'adoption des projets de loi C-26 et C-34 et aux changements apportés aux lois qu'il administre. Parallèlement, à titre de complément à ses activités d'organisme quasi judiciaire, il continuera de rechercher de nouveaux moyens de régler les différends. Il communiquera ouvertement et informellement avec les parties en cause et, lorsque possible, les aidera à résoudre leurs différends à l'aide de facilitation et de médiation avant qu'ils ne nécessitent une décision de l'Office ou une réglementation. De plus, il continuera d'informer l'industrie et les consommateurs de leurs obligations et de leurs droits en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi). À cette fin, il entretient des liens étroits avec divers partenaires co-exécutants.



Partie II : Rendement de l'Office

Contexte socioéconomique

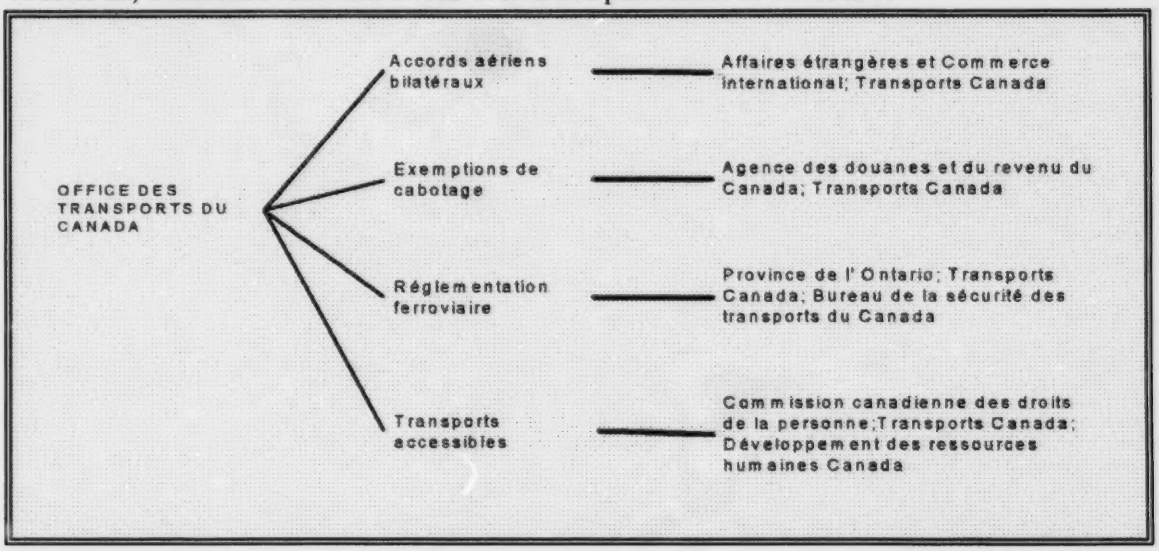
Objectif

L'Office contribue à la mise en place d'un réseau de transport national à la fois efficient et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs, des voyageurs et des autres utilisateurs.

Priorités stratégiques

À mesure que l'industrie des transports évoluait pour atteindre l'environnement déréglementé que nous connaissons aujourd'hui, l'orientation gouvernementale s'écartait de la « réglementation automatique » en faveur de la « réglementation nécessaire ». Dans la mesure du possible, les lois du marché devraient s'exercer librement, un principe que l'Office reconnaît dans l'exécution du mandat qu'on lui a confié.

Au cours des années à venir, l'Office poursuivra son rôle en qualité de tribunal administratif et d'organisme de réglementation économique des transports. Il assumera de nouvelles responsabilités de programme, suite à l'adoption des projets de loi C-26 et C-34 et aux changements apportés aux lois qu'il administre. Parallèlement, à titre de complément à ses activités d'organisme quasi judiciaire, il continuera de rechercher de nouveaux moyens de régler les différends. Il communiquera ouvertement et informellement avec les parties en cause et, lorsque possible, les aidera à résoudre leurs différends à l'aide de facilitation et de médiation avant qu'ils ne nécessitent une décision de l'Office ou une réglementation. De plus, il continuera d'informer l'industrie et les consommateurs de leurs obligations et de leurs droits en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi). À cette fin, il entretient des liens étroits avec divers partenaires co-exécutants.



Facteurs socioéconomiques

Depuis 1996, date de l'entrée en vigueur de la Loi, l'industrie des transports de compétence fédérale - ferroviaire, aérien et maritime - a évolué en réponse à l'intention énoncée du gouvernement voulant que les forces du marché dictent davantage la structure et la compétitivité.

Les alliances aériennes internationales et la compétitivité mondiale croissante font en sorte que les gouvernements doivent concentrer leurs efforts sur la nécessité d'une nouvelle interprétation de la législation et des accords bilatéraux, comme en témoigne, en 2000-2001. La restructuration de l'industrie canadienne du transport aérien a donné lieu à des modifications à la Loi, ce qui a élargi le rôle de l'Office en tant que protecteur des voyageurs aériens canadiens.

En ce qui concerne l'industrie ferroviaire, les importants fusionnements, la rationalisation et la nouvelle Loi ont tous eu une influence sur les activités de l'Office. L'an dernier, l'examen du système de manutention et de transport du grain a abouti à l'entrée en vigueur de modifications à la Loi le 1er août 2000. Ces modifications ont changé les responsabilités de l'Office dans les secteurs du régime de plafond des recettes du grain de l'Ouest, de l'arbitrage et des embranchements tributaires du transport du grain.

Le ministre a nommé un groupe d'experts, le 1er juillet 2000, chargé de procéder à l'examen de la Loi et de la législation connexe, conformément aux prescriptions législatives. L'Office a rendu son expertise disponible à l'appui de cet examen, y compris l'information qu'il a accumulée au cours de ses propres évaluations de l'effet de la Loi. Dans son exposé intitulé *Schéma d'orientation pour la prochaine décennie et au-delà*, publié le 1er juin 2001, le Ministre a annoncé que, dans la prochaine année, il élaborera un nouveau schéma d'orientation pour guider les décisions et réagir efficacement aux défis qui attendent le secteur des transports. Le schéma d'orientation sur les conclusions des principales sources :

- l'examen de la *Loi sur les transports au Canada*;
- les travaux de la Table des transports sur les changements climatiques; et
- les opinions exprimés à la Conférence du millénaire sur les transports en juin 2000.

Les décisions résultant de cet exercice pourraient changer davantage le rôle et les responsabilités de l'Office.

L'Office évoluera au même rythme que le secteur des transports et les lois qui le régissent, en utilisant diverses méthodes pour aider à maintenir un environnement où les transporteurs canadiens peuvent soutenir la concurrence et se démarquer, autant dans l'arène nationale et internationale.

Attentes en matière de rendement

Afin de faire face aux changements rapides dans le réseau de transport en 2000-2001, l'Office continue de se montrer flexible et réceptif et à prendre des décisions rapidement et équitablement. Voyant l'intérêt de régler les problèmes au tout début, l'Office a entrepris de poursuivre l'élaboration de nouvelles méthodes de règlement des différents et d'informer tous les intervenants de leurs droits et obligations. Le projet de loi C-26 a élargi le mandat de l'Office en matière de protection des consommateurs, en mettant l'accent sur la résolution efficace des problèmes.

L'Office ne peut que s'en remettre à l'évidence mise en relief lors des consultations et des échanges de communications avec les intervenants de l'industrie des transports au Canada afin d'être en mesure d'évaluer son rôle et son incidence sur l'économie canadienne. On demande parfois à l'Office de mener des études spéciales et de donner des conseils et formuler des recommandations à l'intention du gouvernement. Finalement, l'Office, en vertu de l'article 42 de la Loi, continue d'évaluer l'effet de la Loi et de souligner dans son rapport annuel les difficultés qu'il rencontre dans son administration. Cela se révéla particulièrement important au cours de la dernière année en raison de l'examen de la Loi.

Lors du dernier exercice financier, l'Office a continué de répondre aux questions soulevées dans le sondage mené auprès des fonctionnaires fédéraux en 1999. Il a aussi commencé à moderniser ses méthodes de gestion à la lumière du rapport de le président du Conseil du Trésor intitulé : *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada.*

Le Tableau des principaux engagements en matière de résultats ci-dessous résume les attentes en matière de rendement de l'Office.

Tableau des principaux engagements en matière de résultats

Office des transports du Canada		
Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :	**Qui se manifeste par :**	**Réalisation signalée dans :**
un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible	• La prise de décisions judicieuses à l'intérieur des délais prescrits par la Loi	Partie II - Décisions - page 12 Voir aussi le Rapport annuel* - pages 1, 58
	• L'élaboration, par l'entremise de consultations, d'une réglementation efficace et essentielle	Partie II - Réglementation essentielle - pages 13 Rapport annuel - pages 2, 4 à 6, 19 à 21, 49, 51

Office des transports du Canada		
Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :	**Qui se manifeste par :**	**Réalisation signalée dans :**
un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible (suite)	• La protection des consommateurs et des transporteurs en administrant un programme d'enquête sur les plaintes relatives à l'établissement des prix intérieurs, et un système de délivrance de licences aux transporteurs aériens, un système de délivrance de certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires, des accords et des tarifs aériens internationaux et un programme d'application des règlements	Partie II - Protection du consommateur et des transporteurs - pages 14, 15 Rapport annuel - pages 17 à 22, 25, 30, 58
	• Un mécanisme équitable et impartial de règlement des différends	Partie II - Général - page 11 Rapport annuel - pages 30, 31, 58
	• L'utilisation de moyens alternatifs pour régler les différends	Partie II - Règlement extrajudiciaire des différends - pages 12 Rapport annuel - page 28
	• L'amélioration de l'accès au système de transport du Canada pour les personnes ayant une déficience	Partie II - Transports accessibles - pages 16, 17, 18 Rapport annuel - pages 1 à 10, 49, 50
	• La publication de l'indice des prix composite afférent au volume et de la détermination des plafonds des recettes, et l'instauration de mesures de conformité	Partie II - Transport du grain de l'Ouest - page 18 Rapport annuel - pages 29, 35

Office des transports du Canada		
Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :	**Qui se manifeste par :**	**Réalisation signalée dans :**
un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible (suite)	• Des conseils au gouvernement quant à l'évaluation de l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi) et des difficultés rencontrées dans l'application de celle-ci et d'autres lois connexes	Partie II - Conseils au gouvernement - pages 19 Rapport annuel - Chapitre 2 - pages 41 à 48

* Le rapport annuel de l'Office a été déposé à la Chambre des communes le 12 juin 2001. On peut le trouver sur le site Web de l'Office au :
www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html

Réalisations en matière de rendement

Général

Il est rarement facile de faire preuve d'impartialité, le principe fondamental de tout règlement équitable d'un différend, dans la mesure où l'Office doit faire participer le public canadien aux processus. Lorsqu'il communique avec les parties pour les informer de leurs droits et obligations en vertu de la Loi, l'Office fait en sorte de fournir la même information à tous les intéressés et de conduire ou d'appliquer toutes ses activités de façon impartiale et générale.

Les communications ont continué d'être un important volet des activités de l'Office afin de s'assurer que les Canadiens comprennent bien leurs droits et leurs obligations, ainsi que le rôle de l'Office dans le système de transport fédéral. Des consultations se sont poursuivies avec les expéditeurs, les transporteurs, les consommateurs et d'autres paliers de gouvernement afin de discuter de différentes questions et de leurs solutions possibles, d'élaborer et de diffuser des lignes directrices et de diffuser de l'information sur diverses questions.

Décisions

La Loi prévoit que l'Office doit rendre ses décisions dans un délai de 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Ces décisions ont souvent des incidences importantes sur le transport dans tout le Canada. Toutes les décisions et les arrêtés sont affichés sur le site Web de l'Office au www.cta-otc.gc.ca. Au cours de l'exercice 2000-2001, l'Office a rendu 1 240 décisions et arrêtés officiels dont 91 p. 100 ont respecté le délai prescrit.

En réponse à la décision de l'Office publiée le 3 janvier 2001, l'Association du transport aérien du Canada a invité les transporteurs aériens canadiens à participer a une séance de travail, tenue en février, au sujet de la « rage aérienne », élaborer une approche commune pour les nouvelles dispositions tarifaires relatives aux passagers turbulents. L'Office a bien accueilli cette initiative.

Une autre mesure, entre autres, qui donne une indication de la qualité des décisions prises par l'Office, est le nombre de décisions portées en appel devant la Cour fédérale du Canada et renversées. Pendant la période visée par ce rapport, neuf décisions de l'Office ont été portées à l'attention de la Cour. Quatre appels ont été rejetés, un a été interrompu par le demandeur et un autre est toujours devant la Cour. Trois cas sont reliés au bruit, à la fumée et aux vibrations provoqués par des activités ferroviaires dûment autorisées, et la Cour fédérale a jugé que l'Office n'avait pas la compétence voulue pour statuer sur ce genre de plaintes.

L'Office continue d'aider les parties à régler leurs plaintes avec les chemins de fer par la médiation et la facilitation, tout en travaillant avec des organisations comme Transports Canada, l'Association des chemins de fer du Canada et la Fédération canadienne des municipalités pour mettre en place un mécanisme permanent approprié qui permettrait de régler ce genre de plaintes.

Règlement extrajudiciaire des différends

Dans le cadre d'une nouvelle politique gouvernementale appuyée par Justice Canada, l'Office a lancé le 2 juin 2000 son projet pilote de médiation sous l'égide de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. L'événement s'est déroulé lors de la conférence annuelle de la Semaine nationale des transports, à Windsor (Ontario). Le projet pilote de médiation a pour objet de donner aux parties un autre outil de règlement de différends s'ajoutant au processus d'audience de l'Office. Dans son rapport annuel de 1999, l'Office s'était engagé à aider les parties à régler leurs différends grâce à un système plus simple, mieux adapté et moins litigieux que les systèmes existants.

L'Office estime que dans certains cas, la médiation constitue un meilleur moyen de régler les différends que les méthodes traditionnelles, car elle est souvent plus simple et plus rapide. La médiation aide également à améliorer la communication entre les parties, surtout chez celles qui continuent à avoir des rapports entre elles. Outre ces avantages, les parties sont habituellement profondément engagées à l'égard d'une entente conclue par médiation, étant donné qu'elles participent conjointement à la mise au point d'une solution répondant à leurs besoins particuliers.

En réponse à la décision de l'Office publiée le 3 janvier 2001, l'Association du transport aérien du Canada a invité les transporteurs aériens canadiens à participer a une séance de travail, tenue en février, au sujet de la « rage aérienne », élaborer une approche commune pour les nouvelles dispositions tarifaires relatives aux passagers turbulents. L'Office a bien accueilli cette initiative.

Une autre mesure, entre autres, qui donne une indication de la qualité des décisions prises par l'Office, est le nombre de décisions portées en appel devant la Cour fédérale du Canada et renversées. Pendant la période visée par ce rapport, neuf décisions de l'Office ont été portées à l'attention de la Cour. Quatre appels ont été rejetés, un a été interrompu par le demandeur et un autre est toujours devant la Cour. Trois cas sont reliés au bruit, à la fumée et aux vibrations provoqués par des activités ferroviaires dûment autorisées, et la Cour fédérale a jugé que l'Office n'avait pas la compétence voulue pour statuer sur ce genre de plaintes.

L'Office continue d'aider les parties à régler leurs plaintes avec les chemins de fer par la médiation et la facilitation, tout en travaillant avec des organisations comme Transports Canada, l'Association des chemins de fer du Canada et la Fédération canadienne des municipalités pour mettre en place un mécanisme permanent approprié qui permettrait de régler ce genre de plaintes.

Règlement extrajudiciaire des différends

Dans le cadre d'une nouvelle politique gouvernementale appuyée par Justice Canada, l'Office a lancé le 2 juin 2000 son projet pilote de médiation sous l'égide de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. L'événement s'est déroulé lors de la conférence annuelle de la Semaine nationale des transports, à Windsor (Ontario). Le projet pilote de médiation a pour objet de donner aux parties un autre outil de règlement de différends s'ajoutant au processus d'audience de l'Office. Dans son rapport annuel de 1999, l'Office s'était engagé à aider les parties à régler leurs différends grâce à un système plus simple, mieux adapté et moins litigieux que les systèmes existants.

L'Office estime que dans certains cas, la médiation constitue un meilleur moyen de régler les différends que les méthodes traditionnelles, car elle est souvent plus simple et plus rapide. La médiation aide également à améliorer la communication entre les parties, surtout chez celles qui continuent à avoir des rapports entre elles. Outre ces avantages, les parties sont habituellement profondément engagées à l'égard d'une entente conclue par médiation, étant donné qu'elles participent conjointement à la mise au point d'une solution répondant à leurs besoins particuliers.

Au cours de la phase pilote, l'Office a mis sur pied un système de médiation en collaboration avec ses clients (par l'entremise du Comité consultatif sur le règlement des différends), des spécialistes de la médiation et d'autres tribunaux et organismes offrant déjà des services de médiation.

En 2000-2001, quatre demandes de médiation ont été adressées à l'Office. Selon les premières indications, les parties qui ont eu recours au service de médiation de l'Office l'ont trouvé utile. De plus, les parties ont indiqué qu'elles auraient de nouveau recours à ce processus si le besoin s'en faisait sentir. Trois des cas sont passés à la médiation et se sont soldés par une entente entre les parties. Dans l'autre cas, les parties ont conclu une entente avant la médiation. L'expérience de l'Office démontre jusqu'à maintenant que l'industrie des transports a été lente a accepter une méthode non traditionnelle de résoudre les différends, même si l'intérêt pour la médiation parmi ceux qui sont touchés par l'industrie reste élevé.

À l'origine, le projet pilote a été mis en œuvre pour une période d'un an en vue de valider le principe du système et de déterminer dans quelle mesure la médiation pouvait servir à régler divers genres de différends touchant le transport ferroviaire. L'Office a ensuite prolongé le projet pilote jusqu'au 30 juin 2002 pour se donner le temps d'évaluer pleinement les effets et les avantages de la médiation et pour informer les parties sur la médiation.

Réglementation essentielle

En avril 2000, le ministre des Transports a annoncé une nouvelle Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers. Celle-ci a pour objet d'élargir le choix de vols à destination de l'étranger qui est offert aux voyageurs canadiens; d'éliminer toute contrainte réglementaire et financière inutile; de favoriser le développement de l'industrie canadienne des vols affrétés; et de préserver l'intégrité de la politique canadienne sur les services aériens internationaux réguliers et des accords bilatéraux conclus par le Canada au sujet de ces services. Le Ministre a demandé à l'Office de prendre cette politique en considération lorsqu'il examine les demandes d'exploitation de services d'affrètement pour vols internationaux de passagers.

Deux ans auparavant, en mai 1998, le Ministre avait aussi modifié la Politique sur les services aériens nolisés internationaux tout-cargo. L'Office se penche actuellement sur la modification du *Règlement sur les transports aériens* afin qu'il tienne compte des deux nouvelles politiques sur les vols affrétés. Dans l'intervalle, il a accordé des dérogations d'ordre général aux dispositions qui contredisent ces politiques.

Protection des consommateurs et des transporteurs

L'Office a participé aux audiences parlementaires sur la restructuration des lignes aériennes et sur le projet de loi C-26. Le 5 juillet 2000, à la suite de l'entrée en vigueur du projet de loi et de la nomination du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, l'Office a commencé à accepter les plaintes de consommateurs en vertu de la nouvelle Loi. Le commissaire est chargé de s'occuper des plaintes sur le transport aérien. Bien que l'éventail de plaintes qu'il traite soit très large, la plupart concernent la qualité du service fourni par un transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol. Le commissaire reçoit aussi les plaintes portant sur le prix des liaisons intérieures soumises à la concurrence et sur l'interruption ou la réduction des services à des collectivités desservies par plusieurs transporteurs réguliers.

Degré de satisfaction
Lorsqu'on leur a demandé s'ils étaient satisfaits de la résolution de leur plainte, la plupart des consommateurs qui ont répondu étaient satisfaits (75 %). Plusieurs plaignants ont reconnu qu'ils ne seraient probablement pas arrivés à un terrain d'entente sans l'aide du Commissaire.

Afin d'aider les Canadiens à comprendre le rôle du commissaire et les nouvelles responsabilités de l'Office, ce dernier a créé un site Web concernant les plaintes ayant trait au transport aérien (www.otc.gc.ca) et s'est doté d'une ligne d'information sans frais (1 888 222-2592, ATS 1 800 669-5575). De plus, des représentants de l'Office ont participé à des réunions avec des agents de voyage et des transporteurs, se sont exprimés devant des représentants de municipalités et ont participé à des salons professionnels consacrés aux voyages.

L'Office a toujours joué un rôle important mais discret dans le règlement des plaintes au sujet du transport aérien. Avec l'adoption du projet de loi C-26 le 5 juillet 2000, le nombre de plaintes concernant le transport aérien a fait un bond considérable. L'Office a reçu 2 308 plaintes en 2000-2001. De ce nombre, 1 185 ont été réglées alors que 1 123 autres ont été reportées. À l'origine, l'Office pensait recevoir 1 000 plaintes au cours de la première année. L'Office a eu de la difficulté a répondre à la demande, craignant ne pas disposer du niveau

Passagers turbulents
L'Office a publié une décision confirmant que les transporteurs aériens ont le droit d'imposer des sanctions à des passagers turbulents. Celles-ci peuvent inclure l'interdiction de voyager avec le transporteur visé pour différentes périodes de temps, même à vie. Cependant, pour protéger les passagers contre toute mesure arbitraire de la part d'un transporteur aérien, le tarif du transporteur doit définir clairement un système de sanctions graduelles qui seront imposées aux passagers turbulents. Les sanctions imposées doivent être compatibles avec la sévérité de l'incident.

Protection des consommateurs et des transporteurs

L'Office a participé aux audiences parlementaires sur la restructuration des lignes aériennes et sur le projet de loi C-26. Le 5 juillet 2000, à la suite de l'entrée en vigueur du projet de loi et de la nomination du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, l'Office a commencé à accepter les plaintes de consommateurs en vertu de la nouvelle Loi. Le commissaire est chargé de s'occuper des plaintes sur le transport aérien. Bien que l'éventail de plaintes qu'il traite soit très large, la plupart concernent la qualité du service fourni par un transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol. Le commissaire reçoit aussi les plaintes portant sur le prix des liaisons intérieures soumises à la concurrence et sur l'interruption ou la réduction des services à des collectivités desservies par plusieurs transporteurs réguliers.

Degré de satisfaction
Lorsqu'on leur a demandé s'ils étaient satisfaits de la résolution de leur plainte, la plupart des consommateurs qui ont répondu étaient satisfaits (75 %). Plusieurs plaignants ont reconnu qu'ils ne seraient probablement pas arrivés à un terrain d'entente sans l'aide du Commissaire.

Afin d'aider les Canadiens à comprendre le rôle du commissaire et les nouvelles responsabilités de l'Office, ce dernier a créé un site Web concernant les plaintes ayant trait au transport aérien (www.otc.gc.ca) et s'est doté d'une ligne d'information sans frais (1 888 222-2592, ATS 1 800 669-5575). De plus, des représentants de l'Office ont participé à des réunions avec des agents de voyage et des transporteurs, se sont exprimés devant des représentants de municipalités et ont participé à des salons professionnels consacrés aux voyages.

L'Office a toujours joué un rôle important mais discret dans le règlement des plaintes au sujet du transport aérien. Avec l'adoption du projet de loi C-26 le 5 juillet 2000, le nombre de plaintes concernant le transport aérien a fait un bond considérable. L'Office a reçu 2 308 plaintes en 2000-2001. De ce nombre, 1 185 ont été réglées alors que 1 123 autres ont été reportées. À l'origine, l'Office pensait recevoir 1 000 plaintes au cours de la première année. L'Office a eu de la difficulté a répondre à la demande, craignant ne pas disposer du niveau

Passagers turbulents
L'Office a publié une décision confirmant que les transporteurs aériens ont le droit d'imposer des sanctions à des passagers turbulents. Celles-ci peuvent inclure l'interdiction de voyager avec le transporteur visé pour différentes périodes de temps, même à vie. Cependant, pour protéger les passagers contre toute mesure arbitraire de la part d'un transporteur aérien, le tarif du transporteur doit définir clairement un système de sanctions graduelles qui seront imposées aux passagers turbulents. Les sanctions imposées doivent être compatibles avec la sévérité de l'incident.

approprié de ressources pour offrir adéquatement le programme de plaintes des consommateurs envisagé par la Loi. En conséquence, l'Office a réexaminé ses processus et réattribué des ressources d'autres secteurs pour essayer de traiter l'afflux de demandes. Cependant, si la situation reste la même, comme l'indique la tendance actuelle des plaintes reçues (environ 243 par mois), l'Office ne pourra pas réattribuer d'autres ressources sans porter atteinte à ses autres mandats conférés par la Loi. Il a néanmoins commencé à élaborer et à mettre en place des indicateurs pour mesurer son efficacité dans la prestation de ce programme.

La plupart de ces plaintes ont été traitées par le commissaire au moyen de son processus informel de résolution des plaintes. Pour une description complète de ce processus, voir le premier rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

L'Office fait tout pour résoudre les plaintes de façon informelle, mais n'y arrive pas toujours. Lorsqu'une plainte relève du mandat quasi-judiciaire de l'Office, elle est renvoyée à un comité de membres de l'Office chargé de prendre des décisions formelles. Par exemple, pour certaines plaintes, le comité devait déterminer si le transporteur avait appliqué son tarif comme il se doit.

À titre d'autorité canadienne chargée de délivrer des licences de services aériens offerts au public, l'Office :

- délivre des licences pour les services aériens intérieurs et internationaux;
- vérifie que les transporteurs aériens canadiens répondent aux exigences financières applicables pour assurer que les transporteurs débutants ayant de gros aéronefs ou des aéronefs de taille moyenne commencent leur exploitation sur une base financière solide;
- veille à ce que seuls des Canadiens offrent des services intérieurs ou exercent des droits de trafic accordés au Canada dans le cadre d'accords bilatéraux;
- vérifie que les transporteurs protègent les paiements anticipés des affréteurs afin de pouvoir rembourser les consommateurs en cas de non exécution;
- vérifie que les transporteurs ont respecté les modalités de transport énoncées dans leurs tarifs; et
- s'assure que les transporteurs aériens fournissent un avis lorsqu'ils abandonnent ou, dans certains cas, diminuent un service, pour informer les autres exploitants qu'une occasion commerciale existe et laisser à la communauté suffisamment de temps pour trouver des transporteurs de remplacement.

Les licences pour les services aériens offerts au public sont accordées lorsque l'Office est convaincu que le demandeur est titulaire d'un document d'aviation canadien indiquant sa capacité à assurer des opérations en toute sécurité, qu'il a souscrit l'assurance prescrite, qu'il n'a pas contrevenu aux interdictions concernant la vente d'un service aérien et, au besoin, qu'il a satisfait à certaines exigences financières. Le chapitre 6 du rapport annuel

de l'Office, disponible sur son site Web, fournit des statistiques détaillées sur les activités de délivrance de licences et d'affrètement.

Dans l'industrie ferroviaire, l'Office délivre des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu que la compagnie qui propose de construire ou d'exploiter une ligne de chemin de fer a souscrit une assurance responsabilité suffisante pour protéger les intérêts des expéditeurs et du public. Là où la concurrence pourrait être inadéquate, les expéditeurs sont protégés davantage grâce aux dispositions de la Loi qui leur assurent un accès à d'autres chemins de fer, un niveau de service approprié ou des taux raisonnables. Ces dispositions, récemment mises à jour avec l'adoption du projet de loi C-34, sont administrées par l'Office lequel peut régler à la fois les différends formels et informels entre les transporteurs et les expéditeurs.

L'Office règle les différends en matière d'infrastructure survenant entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et les parties entretenant des rapports avec elles. Il peut s'agir de municipalités, d'administrations routières, d'entreprises de services publics, de propriétaires de terrains privés et de citoyens privés qui veulent s'assurer de leurs droits sur leur propriété, attribuer les coûts équitablement et éviter des instances judiciaires longues et coûteuses.

En ce qui concerne la construction d'une ligne de chemin de fer, il doit en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 2000-2001, l'Office a rendu 15 décisions à l'issue d'examens environnementaux préliminaire, chacune étant d'accord avec les projets après s'être assuré qu'en observant les mesures imposées, le requérant atténuerait tout effet négatif important sur l'environnement.

Du côté maritime, l'Office mène des enquêtes sur les droits qu'exigent les administrations de pilotage afin de déterminer s'ils sont dans l'intérêt public et si les services de pilotage sont sécuritaires et efficaces. L'Office a tenu deux audiences publiques, une visant l'Administration de pilotage des Laurentides, l'autre l'Administration de pilotage du Pacifique. Dans les deux cas, l'Office a approuvé les projets d'augmentations des tarifs. L'Office peut également déterminer si les droits exigés par les administrations portuaires comportent une distinction injustifiée. De plus, l'Office a examiné 83 demandes d'utilisation de navires étrangers pour le cabotage au Canada afin de savoir s'il existe des navires canadiens qui conviennent pour assurer ce service.

Transports accessibles

L'élimination des obstacles abusifs à la mobilité des Canadiens ayant une déficience constitue toujours une partie importante des responsabilités de l'Office. Celui-ci élimine les obstacles abusifs de deux façons : de façon systémique en élaborant des codes de pratique et des règlements, et au cas par cas en réglant des plaintes individuelles.

Les codes de pratique offrent à l'Office l'avantage de pouvoir être mis en application beaucoup plus rapidement que les règlements. Le succès de ces codes dépend de la capacité des gens de s'y conformer. À cet égard, l'industrie des transports s'est publiquement engagée à appliquer les codes de l'Office, élaborés en consultation avec les associations de personnes ayant une déficience, les personnes âgées, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services. De plus, l'Office a entrepris de surveiller l'application de ces codes.

En 1999, l'Office a commencé la surveillance de l'application du code de transport aérien dans l'industrie. L'Office a complété en 2000 son premier sondage de contrôle. Ses résultats mettent en évidence les dispositions du Code qui sont observées et celles qui nécessitent plus d'attention. Pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience, de nombreux transporteurs canadiens ont effectué des aménagements relativement coûteux ou difficiles à réaliser (comme des sièges munis d'accoudoirs escamotables du côté du couloir ou des fauteuils roulants à bord des aéronefs) ou qui ne sont pas obligatoires avant 2002 (aménagements facilitant l'utilisation des toilettes). Toutefois, les transporteurs n'ont pas observé avec autant de vigueur que prévu les dispositions portant sur des aménagements faciles et peu coûteux à réaliser (comme l'application de bandes aux couleurs voyantes et une signalisation convenable). En fait, selon les résultats pour l'ensemble du parc d'aéronefs, le taux d'observation de bon nombre de ces dispositions a même reculé. Les plus gros aéronefs étaient dotés d'un grand nombre d'améliorations relatives à l'accessibilité, alors que les plus petits appareils en avaient moins.

L'Office collabore avec l'industrie en vue d'assurer le respect, d'ici janvier 2002, de tous les critères énoncés dans le Code aérien. Si l'approche volontaire ne permet pas d'obtenir les résultats voulus, l'Office envisagera de prendre des règlements qui obligeront les transporteurs à éliminer les obstacles abusifs à la mobilité des personnes ayant une déficience. L'Office réalisera son prochain contrôle relatif au Code aérien en 2002.

En plus de ses trois codes de pratique (air, rail et traversiers), l'Office élabore un nouveau Code de pratique sur la communication de l'information (Code des communications). Ce code a pour objet de garantir la diffusion de renseignements sur le transport aux personnes ayant une déficience qui voyagent par aéronef, par train ou par traversier. Il sera axé sur les besoins d'information des voyageurs ayant une déficience, mais il devrait être utile à tous les voyageurs. En octobre 2000, l'Office a présenté sa première ébauche du Code des communications au Comité consultatif. À la fin de l'année, l'Office attendait les commentaires écrits des membres du Comité. Lorsqu'il les aura reçus, il les examinera et modifiera le projet de code en conséquence, avant de le présenter au public dans le cadre de consultations publiques supplémentaires.

En 2000–2001, l'Office a effectué un autre sondage de vaste étendue aux six plus importants aéroports canadiens afin d'obtenir des commentaires directement pour déterminer les principaux problèmes auxquels les personnes ayant une déficience se heurtent lorsqu'elles voyagent par avion. Le but du sondage était de recueillir des données

statistiques fiables au Canada et d'en apprendre davantage sur les progrès accomplis dans le domaine de l'accessibilité du transport aérien et sur les obstacles qui continuent à entraver la mobilité des personnes ayant une déficience. Ce sondage est la première enquête nationale exhaustive sur l'accessibilité du réseau de ce mode de transport. Bien que 92 p. 100 des répondants ayant une déficience se soient dits satisfaits des services fournis, ils ont également signalé des problèmes. Ceux-ci concernaient principalement la prestation de services, les communications de la part du transporteur et de l'aéroport, et l'assignation des places à bord. Fait intéressant, quel que soit le mode de transport, les plaintes les plus fréquemment adressées à l'Office en 2000 au sujet de l'accessibilité concernaient les mêmes problèmes. Le rapport du Sondage sur l'accessibilité du transport aérien est disponible sur le site Web de l'Office.

L'Office a fait fond sur le grand succès de sa brochure intitulée *Être maître de la situation : Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*, publié en 1998. L'Office a distribué plus de 40 000 exemplaires de ce guide. Ce guide fournit des renseignements utiles sur les dispositifs et les services existants destinés à faciliter les déplacements des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion, ainsi que des conseils utiles pour aider ces personnes à planifier leur voyage par avion. Lorsque les personnes sont préparées, les problèmes potentiels peuvent être minimisés. En 2001, l'Office a publié une liste de contrôle pour aider les fournisseurs de services de transport à satisfaire aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. Cette liste de contrôle aidera notamment les agents de voyage à mieux servir leurs clients ayant une déficience. L'Office publiera la liste en 2001.

L'Office a reçu, l'an dernier, 67 plaintes en provenance de voyageurs ayant une déficience et a émis 56 décisions. Elles sont affichées sur le site Web de l'Office. L'Office a mené des enquêtes qui ont donné lieu à des mesures correctives pour tous les futurs voyageurs. On trouvera des exemples à ce sujet dans le rapport annuel de 2000 de l'Office aussi disponible sur son site Web.

> L'Office a reçu une plainte concernant l'inaccessibilité de la salle de toilette du hall des départs intérieurs de l'aéroquai de l'aéroport international de Montréal, à Dorval. L'Office a jugé que les aéroports doivent impérativement disposer de salles de toilette accessibles clairement indiquées dans toutes les aires publiques et celles réservées aux voyageurs. L'aéroport de Dorval a installé des salles de toilette accessibles partout sauf dans le hall des départs intérieurs de l'aéroquai; l'Office a estimé que cette carence représente un obstacle abusif pour les voyageurs ayant une déficience. L'aéroport a donc été obligé de modifier les toilettes de ce hall en conséquence.

Transport du grain de l'Ouest

À l'été 2000, à la suite des examens du système canadien de transport et de manutention du grain menés par le juge Willard Estey et M. Arthur Kroeger, le

statistiques fiables au Canada et d'en apprendre davantage sur les progrès accomplis dans le domaine de l'accessibilité du transport aérien et sur les obstacles qui continuent à entraver la mobilité des personnes ayant une déficience. Ce sondage est la première enquête nationale exhaustive sur l'accessibilité du réseau de ce mode de transport. Bien que 92 p. 100 des répondants ayant une déficience se soient dits satisfaits des services fournis, ils ont également signalé des problèmes. Ceux-ci concernaient principalement la prestation de services, les communications de la part du transporteur et de l'aéroport, et l'assignation des places à bord. Fait intéressant, quel que soit le mode de transport, les plaintes les plus fréquemment adressées à l'Office en 2000 au sujet de l'accessibilité concernaient les mêmes problèmes. Le rapport du Sondage sur l'accessibilité du transport aérien est disponible sur le site Web de l'Office.

L'Office a fait fond sur le grand succès de sa brochure intitulée *Être maître de la situation : Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*, publié en 1998. L'Office a distribué plus de 40 000 exemplaires de ce guide. Ce guide fournit des renseignements utiles sur les dispositifs et les services existants destinés à faciliter les déplacements des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion, ainsi que des conseils utiles pour aider ces personnes à planifier leur voyage par avion. Lorsque les personnes sont préparées, les problèmes potentiels peuvent être minimisés. En 2001, l'Office a publié une liste de contrôle pour aider les fournisseurs de services de transport à satisfaire aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. Cette liste de contrôle aidera notamment les agents de voyage à mieux servir leurs clients ayant une déficience. L'Office publiera la liste en 2001.

L'Office a reçu, l'an dernier, 67 plaintes en provenance de voyageurs ayant une déficience et a émis 56 décisions. Elles sont affichées sur le site Web de l'Office. L'Office a mené des enquêtes qui ont donné lieu à des mesures correctives pour tous les futurs voyageurs. On trouvera des exemples à ce sujet dans le rapport annuel de 2000 de l'Office aussi disponible sur son site Web.

> L'Office a reçu une plainte concernant l'inaccessibilité de la salle de toilette du hall des départs intérieurs de l'aéroquai de l'aéroport international de Montréal, à Dorval. L'Office a jugé que les aéroports doivent impérativement disposer de salles de toilette accessibles clairement indiquées dans toutes les aires publiques et celles réservées aux voyageurs. L'aéroport de Dorval a installé des salles de toilette accessibles partout sauf dans le hall des départs intérieurs de l'aéroquai; l'Office a estimé que cette carence représente un obstacle abusif pour les voyageurs ayant une déficience. L'aéroport a donc été obligé de modifier les toilettes de ce hall en conséquence.

Transport du grain de l'Ouest

À l'été 2000, à la suite des examens du système canadien de transport et de manutention du grain menés par le juge Willard Estey et M. Arthur Kroeger, le

Parlement a adopté le projet de loi C-34 modifiant la *Loi sur les transports au Canada.* Les modifications visent à réformer et à améliorer le réseau de transport du grain. La réglementation des taux maximums applicables au transport du grain est remplacée par la réglementation des revenus maximums que peuvent gagner la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique Limitée (CP) en transportant du grain. L'Office doit publier son premier plafond des recettes d'ici la fin de 2001. En vue de cet événement et à la suite des consultations avec l'industrie, l'Office a publié, une décision en mars 2001 qui précisait la manière dont il traitera les éléments et les facteurs lorsqu'il déterminera les recettes du secteur ferroviaire sous le nouveau régime de plafond des recettes.

Le projet de loi C-34 assure aussi une protection des prix pour les embranchements tributaires, permet le transfert et l'abandon des procédures de négociation, et fournit des compensations aux municipalités lorsque le service est abandonné sur une ligne de chemin de fer. Ces nouvelles mesures toucheront directement le mandat de l'Office, puisqu'elles comprennent des dispositions pour faire appel à l'Office en cas de différend. On retrouve plus de détails à ce sujet dans le rapport annuel de l'Office.

Conseils au gouvernement

Examen de la Loi

L'Office présente, dans son rapport annuel au Parlement, une évaluation de l'effet de la Loi et de toute difficulté qu'il a rencontrée dans son application. Cette évaluation est fondée sur l'expérience de l'Office à l'égard de la Loi et sur les commentaires des fournisseurs et des utilisateurs de services de transports. Par exemple, certaines des questions sont reliées à l'absence de statistiques d'exploitation pour les transporteurs aériens; au manque d'un mécanisme fédéral pour résoudre les différends sur le bruit, les vibrations et la pollution causés par l'exploitation d'un chemin de fer; ou aux dispositions sur le transfert et l'abandon des lignes de chemin de fer.

Une description plus complète de ces difficultés figure au chapitre 2 du rapport annuel 2000 de l'Office, disponible sur son site Web.

Conseils spéciaux

En 2000–2001, l'Office a donné des conseils sur plusieurs questions importantes qui vont éventuellement remodeler l'environnement des transports. En juillet 2000, le ministre des Transports a nommé un comité chargé d'effectuer un examen complet de la *Loi sur les transports au Canada*. L'article 53 exige un examen complet de l'effet de cette Loi d'ici le 1er juillet 2001. Dans le cadre du processus d'examen, l'Office a été invité à faire des présentations au Comité d'examen à deux reprises. Le personnel de l'Office a informé les membres du Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada sur une variété de sujets, notamment les dispositions sur l'accès concurrentiel en ce qui concerne les lignes

de chemin de fer régionales; les certificats d'aptitude et les questions de compétence connexes; le processus de transfert et de cessation de l'exploitation; les questions maritimes; les fusions et les acquisitions; et les questions aériennes, y compris les transports accessibles. L'Office a également fourni aux membres du Comité d'examen des exemplaires de ses rapports annuels de 1996 à 1999; un document qui compare les dispositions réglementaires canadiennes à celles de sa contrepartie américaine, le Surface Transportation Board. Le Ministre a publié le rapport et les recommandations du comité d'examen en juillet 2001.

En avril 2001, le ministre des Transports a lancé l'initiative du schéma d'orientation, dans le but d'élaborer un cadre stratégique pour guider les décisions et relever les différents défis auxquels doit faire face le secteur des transports. Cette initiative se basera sur les constatations découlant de l'examen de la Loi, avec d'autres sources d'information. Plus de renseignements sont disponibles sur le site Web de Transports Canada (www.tc.gc.ca). Les décisions gouvernementales prises en fonction de ce schéma d'orientation pourraient modifier le mandat et les activités de l'Office.

Partie III : Information financière

Aperçu du rendement financier

Comme dans le cas de la plupart des tribunaux administratifs, environ 80 p. 100 des dépenses de l'Office sont liées aux frais touchant le personnel. L'Office n'a aucun grand projet d'immobilisations. Les autres dépenses d'exploitation sont liées aux diverses activités de l'Office et vont des coûts liés à la tenue d'audiences publiques à la garantie que les employés de l'Office ont les outils électroniques adéquats pour accomplir leur travail.

Tableaux financiers récapitulatifs

L'Office a un seul secteur d'activités — le programme de l'Office des transports du Canada.

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés (en milliers de dollars)

Besoins financiers par autorisation				
		2000-2001		
Crédit		**Dépenses prévues**	**Autorisations totales [1]**	**Dépenses réelles**
	Office des transports du Canada			
30	Dépenses de fonctionnement	18 719	*23 158*	**20 554**
(S)	Produits de l'aliénation des biens surplus de la Couronne	0	*4*	**0**
(S)	Subventions et contributions	0	*0*	**0**
(S)	Contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés	2 723	*3 057*	**3 057**
	Total pour l'Office	**21 442**	***26 219***	**23 611**

1 Y compris un Budget des dépenses supplémentaire de 3 418 000 $ principalement dû au projet de loi C-26 (mandat pour les plaintes sur le transport aérien) et aux ajustements pour les conventions collectives.

Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

Office des transports du Canada	2000-2001		
	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
ETP	251	271	**271**
Fonctionnement *	20 334	*24 375*	**22 330**
Capital	1 108	*1 844*	**1 281**
Subventions et contributions	0	*0*	**0**
Total des dépenses nettes	21 442	*26 219*	**23 611**
Coût des services offerts par d'autres ministères	2 522	*2 611*	**2 611**
Coût net du programme	23 964	*28 830*	**26 222**

* Comprend les contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés.

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

Office des transports du Canada	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses réelles 1999-2000	2000-2001		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Total des dépenses nettes	**21 635**	**22 275**	**21 442**	**26 219**	**23 611**
Dépenses en capital	**631**	**705**	**1 108**	**1 844**	**1 281**

Partie IV : Aperçu

Mandat, vision et mission

L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant chargé de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions touchant les transports au Canada. Ce mandat couvre la délivrance de licences aux transporteurs ferroviaires et aériens et comporte des pouvoirs de règlement de certaines plaintes relatives à la tarification et au service dans les transports aérien, ferroviaire et maritime. La Loi confère à l'Office le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. L'Office veille à mettre en œuvre les politiques en matière de transports adoptées par le Parlement et agit à titre « d'administration aéronautique » sur des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens. Autrement dit, alors que Transports Canada réglemente la sécurité du transport et formule les politiques pour le ministre, c'est à l'Office qu'il incombe de voir à la bonne application et exécution de la Loi.

L'Office est un organisme de réglementation économique. Il exerce ses pouvoirs réglementaires conjointement avec ses pouvoirs de règlement des différends seulement lorsque les forces du marché de donnent pas lieu à des services justes et raisonnables. Lorsque c'est possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable. Il maintient son indépendance quasi judiciaire tout en intervenant, dans des rôles d'éducation et de facilitation, auprès de l'industrie canadienne des transports.

Parce qu'il exerce ses pouvoirs d'enquête en réaction aux plaintes reçues, l'Office a pris des mesures pour communiquer avec un plus grand nombre d'expéditeurs, de transporteurs et de voyageurs afin de les écouter et de leur expliquer son rôle et ses responsabilités.

Énoncé de mission

> Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

Secteur d'activité, organisation et composition du programme

L'Office a un seul secteur d'activité, soit le programme de l'Office des transports du Canada, et il compte quatre sous-secteurs : Membres et soutien de la réglementation,

Partie IV : Aperçu

Mandat, vision et mission

L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant chargé de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions touchant les transports au Canada. Ce mandat couvre la délivrance de licences aux transporteurs ferroviaires et aériens et comporte des pouvoirs de règlement de certaines plaintes relatives à la tarification et au service dans les transports aérien, ferroviaire et maritime. La Loi confère à l'Office le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. L'Office veille à mettre en œuvre les politiques en matière de transports adoptées par le Parlement et agit à titre « d'administration aéronautique » sur des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens. Autrement dit, alors que Transports Canada réglemente la sécurité du transport et formule les politiques pour le ministre, c'est à l'Office qu'il incombe de voir à la bonne application et exécution de la Loi.

L'Office est un organisme de réglementation économique. Il exerce ses pouvoirs réglementaires conjointement avec ses pouvoirs de règlement des différends seulement lorsque les forces du marché de donnent pas lieu à des services justes et raisonnables. Lorsque c'est possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable. Il maintient son indépendance quasi judiciaire tout en intervenant, dans des rôles d'éducation et de facilitation, auprès de l'industrie canadienne des transports.

Parce qu'il exerce ses pouvoirs d'enquête en réaction aux plaintes reçues, l'Office a pris des mesures pour communiquer avec un plus grand nombre d'expéditeurs, de transporteurs et de voyageurs afin de les écouter et de leur expliquer son rôle et ses responsabilités.

Énoncé de mission

> Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

Secteur d'activité, organisation et composition du programme

L'Office a un seul secteur d'activité, soit le programme de l'Office des transports du Canada, et il compte quatre sous-secteurs : Membres et soutien de la réglementation,

Transports ferroviaire et maritime, Transport aérien et transports accessibles et Gestion centrale.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire d'un président, d'un vice-président et d'un nombre maximal de cinq membres à temps plein et de trois membres temporaires. Ces personnes sont nommées par le gouverneur en conseil. Présentement, il est composé de huit membres comprenant le président, le vice-président, quatre membres à temps plein et deux membres temporaires, incluant le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. L'Office comprend deux directions générales, soit celles des Transports ferroviaire et maritime et celle du Transport aérien et des transports accessibles. Il comprend également une Direction générale des services juridiques et du secrétariat et une Direction générale de la gestion centrale qui appuient le programme dans son ensemble.

L'administration centrale de l'Office est située dans la Région de la capitale nationale. Toutefois, l'Office compte également un certain nombre de bureaux régionaux à Moncton, Montréal, Mississauga, Winnipeg, Edmonton et Vancouver qui s'occupent des fonctions de l'application de la Loi relatives au transport aérien et aux transports accessibles.

Partie V : Renseignements supplémentaires

A. Rapports annuels de l'Office

Rapport annuel 1997 (pour la période du 1er janvier au 31 décembre 1997)
Rapport annuel 1998 (pour la période du 1er janvier au 31 décembre 1998)
Rapport annuel 1999 (pour la période du 1er janvier au 31 décembre 1999)
Rapport annuel 2000 (pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2000)

Disponibles sur Internet: www.cta-otc.gc.ca

B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Adresse postale : Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario), Canada K1A 0N9

Site Web : www.cta-otc.gc.ca

Secteur	Nom du contact	Titre	Numéro de téléphone et adresse Internet
Soutien de la réglementation	Marie-Paule Scott, c.r.	Avocat général et Secrétaire	(819) 953-6698 marie-paule.scott@cta-otc.gc.ca
Transport aérien et transports accessibles	Gavin Currie	Directeur général	(819) 953-5074 gavin.currie@cta-otc.gc.ca
Transports ferroviaire et maritime	Seymour Isenberg	Directeur général	(819) 953-4657 seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca
Gestion centrale	Joan MacDonald	Directeur général	(819) 997-6764 joan.macdonald@cta-otc.gc.ca
Planification	Luc Gaudet	Directeur	(819) 953-2829 luc.gaudet@cta-otc.gc.ca
Communications	Michel Hébert	Directeur	(819) 953-7666 michel.hebert@cta-otc.gc.ca

C. Lois appliquées

L'Office a première compétence au chapitre de l'application de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada *L.C. 1996, ch. 10*

L'Office partage les responsabilités de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	*L.C. (1992), ch. 37*
Loi d'exécution du budget de 1995	*L.C. (1995), ch. 17*
Loi d'exécution du budget de 1996	*L.C. (1996), ch. 18*
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	*L.R.C. (1985), ch. E-9*
Loi dérogatoire de 19987 sur les conférences maritimes	*L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)*
Loi maritime du Canada	*L.C. (1998), ch. 10*
Loi sur l'accès à l'information	*L.R.C. (1985), ch. A-1*
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	*L.C. (1996), ch. 20*
Loi sur la gestion des finances publiques	*L.R.C. (1985), ch. F-11*
Loi sur la sécurité ferroviaire	*L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
Loi sur le cabotage	*L.C. (1992), ch. 31*
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	*L.R.C. (1985), ch. R-4*
Loi sur le pilotage	*L.R.C. (1985), ch. P-14*

D. Index

A

Arbitrage 8

C

Certificats d'aptitude 3, 16, 20
Code de pratiques 4, 16, 17
Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien 1, 3, 14, 15, 24

D

Détermination des plafonds de recettes 4, 8, 10, 19

E

Examen de la Loi 5, 8, 9

I

Indice des prix composite 4, 10

L

Licences 15, 16

P

Personnes ayant une déficience 4, 10, 17, 18
Plaintes des consommateurs 14, 15, 18
Projet pilote de médiation 1, 4, 12, 13
Protection des consommateurs 1, 3, 9, 10, 14, 15

R

Rapport annuel 9, 15, 18, 19, 25
Règlement extrajudiciaire des différends 4, 9, 10, 12, 13
Règlement sur les transports aériens 3, 13
Restructuration des lignes aériennes 14

T

Transport aérien 15
Transport du grain 1, 8, 18
Transport ferroviaire 16
Transport maritime 16
Transports accessibles 16, 18, 20

V

Valeur nette de récupération 1